

ANALYSE DES CERTIFICATIONS COMME OUTIL D'ÉVALUATION DES PRODUITS
ÉCOTOURISTIQUES

Par
Raafa SEGNI

Essai présenté au Centre universitaire de formation
en environnement et développement durable en vue
de l'obtention du grade de maître en environnement (M. Env.)

Sous la direction de Monsieur Bruno SARRASIN

MAÎTRISE EN ENVIRONNEMENT
UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

Février 2016

SOMMAIRE

Mots-clés : écotourisme, certification en tourisme, tourisme alternatif, critères, standard, GSTC, tourisme durable.

Pour faire face au tourisme de masse et ses impacts négatifs sur l'environnement et les populations locales, plusieurs initiatives ont été lancées. Elles se regroupent dans ce qui est communément appelé par le tourisme alternatif dont l'une des initiatives les plus respectueuses de l'environnement est l'écotourisme. Pourtant, ce type de tourisme souffre de l'absence d'une définition commune. Ceci engendre un flou et une imprécision surtout lors du choix d'un projet ou d'une activité écotouristique. La certification est l'un des outils d'évaluation des produits et des services touristiques les plus reconnus. C'est dans ce contexte que s'inscrit cet essai, avec comme objectif global d'analyser et de différencier les certifications utilisées en écotourisme. En tout, quatre objectifs spécifiques accompagnent notre objectif global, soit définir l'écotourisme et ses principes, déterminer la pertinence de la certification comme outil d'évaluation, déterminer les besoins des parties prenantes en certification et comparer des exemples d'écocertifications existantes.

Une analyse qualitative des écocertifications touristiques a été menée en se basant sur deux types de comparaison. La première s'est basée sur l'aspect organisationnel de la certification, notamment la transparence, l'intégrité, le type d'évaluation et la portée. La deuxième analyse s'est limitée à comparer sept certifications (*Green globe*, *Smart voyager*, *Rainforest Alliance*, *Eco Kenya*, *Eco Romania*, *CST Costa Rica* et la norme NQ 9700-060) selon les critères de leurs standards par rapport à un standard témoin. Ce dernier a été conçu par le croisement des critères de trois standards reconnus à l'échelle internationale, soit l'accord de Mohonk, les critères globaux du tourisme durable et les critères européens de l'écotourisme.

Globalement, les normes et les certifications sélectionnées respectent de 61 à 79 % des critères développés. Pourtant, ceci ne peut être un gage d'une bonne certification écotouristique. Ces résultats ne sont parvenus que parce que ces certifications étaient transparentes. De nombreux autres programmes ne dévoilent pas leurs critères sur lesquels ils se basent, alimentant encore plus le flou qui entoure le secteur de l'écotourisme. De plus, et même si les critères sont publics, leur qualité perd de leur valeur si l'attribution de la certification présente un conflit d'intérêts (ex. auto vérification, vérification réalisée par le groupement professionnel ou des organismes non accrédités). Les recommandations de choix d'une certification efficace dépendent de ces deux dimensions (critères de formes et de contenus). Le client devrait aussi vérifier si la certification répond à ses objectifs et couvre son domaine d'activités. Ainsi, le développement des critères globaux de l'écotourisme, à la manière des critères globaux du tourisme durable, pour certaines activités écotouristiques pourrait aider les clients à mieux repérer la certification qui leur convient.

REMERCIEMENTS

Je profite de l'occasion pour remercier tous ceux qui m'ont encouragé et appuyé au cours de cette maîtrise.

Je tiens tout d'abord à remercier mon directeur d'essai, le professeur Bruno SARRASIN, d'avoir accepté d'encadrer ce travail ainsi que pour sa disponibilité et ses judicieux conseils.

J'adresse également mes sincères remerciements à mes amis et ma famille d'avoir été toujours à mes côtés et m'ont soutenu aux moments difficiles que j'ai vécu le long de la maîtrise. Un merci tout spécial à mon conjoint Helmi et ma petite Nadia qui font ma source de bonheur et de motivation. Un grand merci aussi à ma belle-mère Aïda d'avoir corrigé le français.

Finalement, je dédie cet essai à mon père qui aurait été fier que je termine enfin mes longues études.

TABLE DES MATIERES

| | |
|--|----|
| INTRODUCTION | 1 |
| 1. TOURISME ALTERNATIF | 4 |
| 1.1. Types de tourisme alternatif | 4 |
| 1.1.1. Écotourisme | 4 |
| 1.1.2. Tourisme de nature | 6 |
| 1.1.3. Tourisme responsable | 7 |
| 1.1.4. Tourisme durable | 8 |
| 1.1.5. Tourisme solidaire | 9 |
| 1.1.6. Tourisme à base communautaire | 10 |
| 1.1.7. Tourisme équitable | 11 |
| 1.1.8. Tourisme d'aventure | 12 |
| 1.1.9. Agrotourisme | 12 |
| 1.2. Relation entre les différents types de tourisme alternatif | 13 |
| 1.3. Principes de l'écotourisme | 17 |
| 2. OUTILS D'ÉVALUATION DES PROJETS ÉCOTOURISTIQUES | 19 |
| 2.1. Chartes, accords et codes | 19 |
| 2.2. Plans d'action | 21 |
| 2.3. Indicateurs | 21 |
| 2.4. Certifications et écolabels | 22 |
| 3. FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL DE LA CERTIFICATION ET SPÉCIFICITÉ DU SECTEUR TOURISTIQUE | 24 |
| 3.1. Principes généraux | 24 |
| 3.1.1. Normes | 24 |
| 3.1.2. Évaluation | 26 |
| 3.1.3. Certification | 26 |
| 3.1.4. Accréditation | 27 |
| 3.2. Certification et écotourisme | 27 |
| 3.2.1. Harmonisation des normes et standards | 27 |
| 3.2.2. Standard de la GSTC | 28 |
| 4. IDENTIFIER LES BESOINS DES PARTIES PRENANTES | 29 |
| 4.1. Besoins des parties prenantes en certification | 29 |
| 4.1.1. Gouvernements | 29 |
| 4.1.2. Tours Opérateurs | 30 |

| | | |
|--------|--|----|
| 4.1.3. | Destinations et hébergements..... | 30 |
| 4.1.4. | Écotouristes..... | 31 |
| 4.1.5. | Population locale | 31 |
| 4.2. | Relations entre les parties prenantes dans le secteur écotouristique..... | 31 |
| 5. | COMPARAISON DE CERTAINES CERTIFICATIONS UTILISÉES EN ÉCOTOURISME | 32 |
| 5.1. | Méthodologie | 32 |
| 5.1.1. | Évaluation du cadre global des programmes de certifications..... | 32 |
| 5.1.2. | Évaluation de la conformité des critères | 33 |
| 5.2. | Comparaison des certifications selon des critères de forme..... | 36 |
| 5.2.1. | Résultats..... | 36 |
| 5.2.2. | Analyse | 40 |
| 5.3. | Comparaison des certifications selon les critères de standard | 44 |
| 5.3.1. | Résultats..... | 45 |
| 5.3.2. | Analyse des résultats | 55 |
| 6. | Recommandations..... | 58 |
| | CONCLUSION..... | 61 |
| | RÉFÉRENCES | 63 |
| | ANNEXE 1 CROISEMENT DES CRITÈRES RECENSÉS DE LA GSTC, EETLS ET L'ACCORD DE MOHONK..... | 74 |

LISTE DES FIGURES ET DES TABLEAUX

| | | |
|-------------|---|----|
| Figure 1.1 | Schéma illustrant la relation de l'écotourisme avec les différents types de tourisme alternatif | 14 |
| Figure 2.1 | Résultats de la mise en place d'un SGE et d'une écocertification en Jamaïque..... | 23 |
| Figure 3.1 | Processus général du programme de certification en tourisme..... | 24 |
| Figure 5.1 | Correspondance des catégories des certifications par rapport au standard témoin | 54 |
| | | |
| Tableau 1.1 | Résumé des principes des différentes formes du tourisme alternatif | 15 |
| Tableau 2.1 | Liste non exhaustive des codes et chartes internationaux et nationaux sur le tourisme | 19 |
| Tableau 5.1 | Structure globale du standard conçue | 34 |
| Tableau 5.2 | Signification des valeurs des sous-critères | 35 |
| Tableau 5.3 | Comparaison des certifications selon les critères de forme..... | 37 |
| Tableau 5.4 | Comparaison selon la catégorie des critères globaux et de gestion durable | 46 |
| Tableau 5.5 | Comparaison selon les critères de sensibilisation et l'interprétation..... | 48 |
| Tableau 5.6 | Comparaison selon la catégorie des critères développement sociaux économiques | 49 |
| Tableau 5.7 | Comparaison selon la catégorie des critères respect du patrimoine culturel | 51 |
| Tableau 5.8 | Comparaison selon la catégorie des critères de conservation de l'environnement..... | 52 |
| Tableau 5.9 | Correspondance des catégories des certifications par rapport au standard témoin..... | 54 |

LISTE DES ACRONYMES, SYMBOLES ET SIGLES

| | |
|----------------|--|
| BNQ | Bureau de Normalisation du Québec |
| CBT | <i>Community based tourism</i> |
| DD | Développement durable |
| ECEAT | <i>European Centre for Eco and Agro Tourism</i> |
| EETLS | <i>European Ecotourism Labelling Standard</i> Norme Européenne d'étiquetage en écotourisme |
| FITS | Forum international du tourisme solidaire et de développement durable |
| GSTC | <i>Global Sustainable Tourism Council</i> (Conseil global du tourisme durable) |
| ICRT | <i>The International Centre for Responsible Tourism</i> Le centre international du tourisme responsable |
| ISEAL Alliance | <i>the International Social and Environmental Accreditation and Labelling Alliance</i> |
| ISO | <i>International Organization for Standardization</i> Organisation internationale de normalisation |
| OMT | Organisation Mondiale de Tourisme |
| PP | Parties prenantes |
| S. O. | Sans objet |
| TIES | <i>The International Ecotourism Society</i> (La société Internationale de l'Écotourisme) |
| TO | Tours opérateurs |

| | |
|---------------|---|
| TUI | <i>Touristik Union International</i> |
| UN Foundation | United Nations Foundation <i>(Fondation de l'ONU)</i> |
| UNEP | Programme des Nations Unies pour l'environnement |
| EETLS | <i>European Ecotourism Labelling Standard</i> Norme Européenne d'étiquetage en écotourisme |

LEXIQUE

| | |
|---------------------------|--|
| Accréditation | C'est le processus d'approbation de la compétence d'un organisme de certification à certifier les organisations à un standard reconnu (ISO, 2010). |
| Audit | C'est un processus systématique et complet de l'enquête par le biais de la vérification des documents, des entrevues, d'observation et d'autres moyens (ISO, 2010). |
| Certification | C'est un processus volontaire. C'est l'évaluation par un tiers, par le biais d'un audit, de la conformité d'une entreprise touristique à une norme (ISO, 2010). |
| Organisme d'accréditation | C'est une entité indépendante qui fonctionne en conformité avec la norme ISO/CEI 17011 et qui est techniquement compétente pour accréditer aux organismes certificateurs à effectuer l'évaluation de conformité en utilisant le standard de la GSTC (ISO, 2010). |

INTRODUCTION

Le tourisme constitue le secteur économique qui a enregistré le plus de croissance ces dernières années. Avec un milliard 135 millions d'arrivées de touristes en 2014, ce secteur devrait, d'après les estimations, atteindre 1,8 milliard de touristes d'ici 2030 (OMT, 2015a). En 2014, les recettes touristiques mondiales ont montré une augmentation de 48 millions de dollars pour atteindre 1 500 milliards US \$, soit une hausse de 3,7 % par rapport à l'année précédente (OMT, 2015b). Le tourisme représente également 9 % du PIB mondial, en plus de participer à la création de plus de 9 % des emplois à l'échelle mondiale (OMT, 2015a).

Sous toutes ses formes, le tourisme contribue d'une façon directe au développement économique de plusieurs régions dans le monde. Il constitue un véritable moteur économique dans de nombreux pays en voie de développement comme Cuba ou la Thaïlande (Chon et autres, 1993; Espino et autres, 1993). Les investissements locaux et étrangers dans le secteur touristique se sont traduits sur le terrain par des infrastructures de transport (aéroports, autoroutes, etc.) des complexes hôteliers aux normes internationales et un soutien plus général au secteur des services (loisirs, banques locales, etc.) (Bimonte et autres, 2014; Fabry et Zeghni, 2012). Le tourisme devient ainsi un « cluster » pour différentes entreprises et compétences locales (Fabry et Zeghni, 2012).

Nonobstant le développement des activités économiques de la destination, des impacts négatifs sont aussi générés en parallèle. Le tourisme balnéaire, par exemple, contribue, depuis les années 1970 (Leroux, 2010), à la dégradation des ressources et à la pollution avancée de certains littoraux, à cause de l'urbanisation des zones fragiles et de la consommation touristique irresponsable (Dehoorne, 2006). Les dégâts peuvent être aussi sociaux comme le délaissement par les populations locales des activités agropastorales pour travailler dans le tourisme. De plus, on assiste à une « scénarisation exagérée » des activités traditionnelles pour les rendre plus commerciales qu'authentiques (ex. l'activité de la communauté hôte est rythmée par les visites programmées par les agences de voyages) (Archambault, 2008).

Pour y faire face, depuis une trentaine d'années, d'autres formes de tourisme dites alternatives ont vu le jour. Ces dernières sont reconnues comme des activités touristiques responsables ou respectueuses de l'environnement. Parmi elles, l'écotourisme est souvent perçu comme « une panacée capable de concilier le développement économique, la protection de l'environnement et le bien-être des communautés » (Tardif, 2015, p. 2). Cela dit, avec la multiplication des termes liés au tourisme alternatif, il est rendu difficile de délimiter la portée et les principes spécifiques à ce concept et d'éviter ainsi les confusions (Cobbinah, 2015; Font et Buckley, 2001). Au fil du temps, avec le succès de cette tendance de l'industrie touristique, il a fallu développer des moyens pour différencier et évaluer l'écotourisme. Ainsi, plusieurs efforts ont été développés par des organisations, des professionnels et des gouvernements afin de créer des outils d'évaluation des services écotouristiques (Tours opérateurs (TO), destinations, etc.). Parmi ces outils, la certification est l'un des moyens les plus utilisés (Schianetz et autres, 2007). En effet, il existe des centaines de certifications spécifiques au tourisme alternatif recensées dont certaines concernent l'écotourisme. Elles possèdent plusieurs portées (mondiale, régionale ou nationale) et domaines d'application (globale,

hôtellerie, milieu côtier, écogîtes, etc.) différents. Pour des raisons historiques, leur développement s'est fait à l'écart du cadre international de développement des programmes de certifications de l'Organisation internationale de normalisation (ISO). Elles présentent donc plusieurs lacunes structurelles en plus des problématiques liées à la définition même des principes de l'écotourisme (Spenceley et Bien, 2013).

Dans ce contexte, l'objectif principal du présent essai est d'évaluer la performance des certifications existantes pour les projets et les activités écotouristiques. Pour y parvenir, quatre objectifs spécifiques seront nécessaires, soit de distinguer l'écotourisme des autres formes de tourisme alternatif; présenter les différents outils d'évaluation en écotourisme; identifier les besoins des parties prenantes (PP) en écocertification et déterminer les éléments caractéristiques d'une bonne certification écotouristique.

Il est important de clarifier que le but final de cet essai n'est pas d'évaluer les certifications, autrement dit, de les classer par ordre d'importance. Il s'agit plutôt d'expliquer, par des exemples et des tableaux comparatifs, les avantages et les limites des certifications sélectionnées afin de faciliter le choix des décideurs.

Pour y parvenir, une analyse qualitative de certifications écotouristiques sera réalisée. Celle-ci se base sur deux types de comparaisons. La première consiste à comparer 18 certifications de différentes envergures (nationales, régionales et internationales) selon des critères de forme. En plus d'analyser le cadre global des programmes de certification, cette première analyse permettra de sélectionner sept certifications pour la deuxième comparaison de fond. Celle-ci consiste à comparer les critères de chacune de ces certifications par rapport à un standard témoin. Ce dernier est issu du standard international de tourisme durable développé par le Conseil Global du Tourisme durable (GSTC), mais aussi des critères spécifiques à l'écotourisme provenant de l'accord de Mohonk (*Mohonk Agreement* en anglais) et de la Norme européenne d'étiquetage en écotourisme (EETLS).

Des sources de type secondaire ont été nécessaires pour la réalisation de cet essai. Elles sont de deux types. Pour la plupart, ce sont des déclarations internationales et des rapports techniques issus d'organisations internationales (ex. l'Organisation Mondiale de Tourisme (OMT), *The International Ecotourism Society* (TIES), etc.), mais on retrouve aussi des articles scientifiques publiés dans des journaux spécialisés (ex. *Journal of Sustainable Tourism*). De plus, les sites Internet de plusieurs certifications touristiques ont été consultés pour s'assurer d'avoir les versions les plus récentes des standards. Les données statistiques et les études de cas les plus récentes ont été retenues. Les anciennes publications n'ont été prises en compte que pour citer des définitions et des aspects historiques du tourisme alternatif.

Le présent document présente cinq grandes parties. Dans un premier chapitre, les définitions attribuées à l'écotourisme ainsi que celles se rapportant aux autres formes de tourisme alternatif seront présentées. La relation entre ces termes sera déterminée à la suite d'une analyse des différentes définitions. Ceci a pour but de clarifier le flou de termes dans le secteur du tourisme alternatif et d'identifier les principes de l'écotourisme. Par la suite, les principaux outils d'évaluation des services touristiques seront présentés dans

le deuxième chapitre afin de vérifier la pertinence de l'utilisation des certifications. Ensuite, le troisième chapitre décrit le processus de certification et identifie les spécificités du secteur touristique. Les besoins des parties prenantes pour ce type d'outil d'évaluation sont listés dans le quatrième chapitre. La comparaison des certifications est, quant à elle, abordée dans le chapitre cinq. Le rapport sera finalisé par une conclusion générale sous forme de recommandations et de synthèse tout en présentant des perspectives de développement pour les écocertifications.

1. TOURISME ALTERNATIF

Le tourisme alternatif englobe toute forme de tourisme autre que le tourisme de masse. Il correspond à un tourisme plus respectueux envers l'environnement et la communauté locale (Schéou, 2009). Concrètement, il englobe une multitude de désignations touristiques au sein desquelles il est possible de différencier deux approches majeures : celle qui reflète une motivation des visiteurs (ex. l'écotourisme, le tourisme de nature, le tourisme d'aventure, le tourisme communautaire) et celle qui se base sur des valeurs (le tourisme responsable, le tourisme durable, le tourisme solidaire, le tourisme équitable) (Marquardt, 2015; Schéou, 2009).

L'écotourisme est l'un des concepts les plus répandus du tourisme alternatif (Schéou, 2009). Malgré cela, il ne bénéficie pas encore d'une définition standardisée et reconnue basée sur des critères. Il est donc facilement confondu avec les autres types de ce genre, tels que le tourisme durable, solidaire, de nature, équitable ou d'aventure. Afin de contribuer à dissiper cette confusion, il est nécessaire de définir les points de rencontre, les limites de chacun et les recoupements possibles qui peuvent exister entre ces différentes activités. Pour y parvenir, les définitions des différents termes ainsi que leurs principes seront répertoriés dans ce chapitre.

1.1. Types de tourisme alternatif

Les formes de tourisme alternatif qui sont en relation avec l'environnement et qui sont complémentaires ou analogues à l'écotourisme sont présentées dans cette section.

1.1.1 Écotourisme

Le concept d'écotourisme est apparu il y a une trentaine d'années. L'origine et la définition du terme sont encore à discuter (Fennell, 2014). En effet, d'innombrables définitions ont été présentées dans la littérature, mais aucune n'a fait l'unanimité (Gagnon et Gagnon, 2006). L'interprétation et le classement de ces dernières ont été perçus différemment d'un auteur à un autre. Bien qu'on parle du même terme d'écotourisme, sa définition est en perpétuelle évolution (Gagnon, 2006). En effet, l'une des premières définitions apparues, celle de Ceballos-Lascurain, se base essentiellement sur un besoin d'évasion et d'appréciation de la nature (Lequin, 2001), l'écotourisme y est défini comme un :

« Voyage responsable sur le plan environnemental et visite d'aires naturelles relativement non perturbées dans le but d'apprécier la nature (ainsi que toute manifestation culturelle – passée ou présente – observable dans ces milieux), promouvant la conservation, ayant un impact négatif limité et encourageant une implication socioéconomique active et bénéfique des populations locales » (Ceballos-Lascurain, 1996, p. 20).

Plusieurs définitions suivantes sont fondées sur la même idée, soit de garantir une expérience touristique authentique responsable et nouvelle. Par exemple, Fennell (1999) définit l'écotourisme comme une expérience touristique respectueuse de l'environnement.

D'autres définitions, au contraire, sont davantage axées sur la ressource (Lequin, 2001; Gagnon, 2006). C'est-à-dire la conservation du patrimoine naturel et culturel. Dans cette perspective, *The International Ecotourism Society* (TIES) définit ce terme comme une « Forme de voyage responsable, dans les espaces naturels, qui contribue à la protection de l'environnement et au bien-être des populations locales. » (TIES, 1990). Donc, il est considéré comme moyen d'amélioration de la qualité de vie de la communauté locale en plus de protéger l'environnement.

Il faut noter aussi que la notion de « développement durable (DD) » n'est pas évoquée dans les définitions de Ceballos-Lascurain (1996), Fennell (1999) et TIES (1990). Elle est, plutôt, incluse explicitement dans d'autres définitions plus récentes, soient les trois définitions suivantes :

Lequin (2001) définit l'écotourisme comme :

« une approche de développement qui favorise la conservation et la préservation des ressources naturelles pour les générations futures (développement durable), tout en contribuant à l'amélioration des conditions et de la qualité de vie des populations locales (développement régional) » (Lequin, 2001, p. 51).

L'organisation Mondiale du Tourisme (OMT) (2002) considère l'écotourisme comme une branche du tourisme durable :

« Il est caractérisé par cinq particularités : il tend à minimiser l'impact sur l'environnement pour le préserver à long terme, mais il est davantage centré sur la découverte des écosystèmes et implique une participation active des populations locales et des touristes à la sauvegarde de la biodiversité. Il se pratique dans la nature, en petits groupes, au sein de petites structures » (OMT, 2002a).

La Déclaration du Québec (2002), au sommet international du tourisme, définit l'écotourisme comme une forme du tourisme durable :

« qui contribue activement à la protection du patrimoine naturel et culturel, qui inclut les communautés locales et indigènes dans sa planification, son développement et son exploitation et contribue à leur bien-être » (Tourisme Québec, 2002, p. 69).

L'écotourisme est défini par le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) (2003) comme une :

« forme de tourisme qui vise à faire découvrir un milieu naturel tout en préservant son intégrité, qui comprend une activité d'interprétation des composantes naturelles ou culturelles du milieu, qui favorise une attitude de respect envers l'environnement, qui fait appel à des notions de développement durable et qui entraîne des bénéfices socioéconomiques pour les communautés locales et régionales » (BNQ, 2003a, p. 3).

Ces auteurs veulent souligner par l'inclusion de ce concept que les trois dimensions de durabilité (l'environnement, le social et l'économique) pourraient être bien configurées dans le paradigme de l'écotourisme (Gagnon et Gagnon, 2006).

Un des faits importants à mentionner pour les définitions de l'écotourisme est qu'elles ne diffèrent pas seulement entre les auteurs, mais aussi dans le temps pour le même auteur. En effet, certaines définitions ont été récemment actualisées, comme celle de TIES de 1990 en 2015. L'ajustement concerne l'ajout des notions d'interprétation et d'éducation sur l'environnement (tableau 1-1). Dans sa définition de 2015, TIES spécifie que l'écotourisme est un :

« voyage responsable dans les espaces naturels qui préserve l'environnement, soutient le bien-être des populations locales et implique l'interprétation et l'éducation; avec la spécification que l'éducation est au personnel et aux clients » (TIES, 2015).

Ces notions ont été évoquées préalablement par Honey (1999) et le BNQ (2003). Cependant, elles sont destinées essentiellement aux clients afin de les sensibiliser à l'environnement du milieu visité (Laurent, 2003).

Ce dont on pourrait retenir des définitions mentionnées ci-dessus ce sont les critères qu'elles ont en commun, soient :

- voyager dans des destinations naturelles avec une forte composante culturelle;
- assurer une expérience touristique authentique responsable et nouvelle;
- conserver et minimiser l'impact sur l'environnement de la destination;
- générer des profits pour la communauté d'accueil;
- éduquer le visiteur et le receveur sur l'environnement naturel et culturel;
- organiser, le plus souvent, par des entreprises locales;
- avoir un groupe de touristes limité;
- assurer une gestion durable.

1.1.1. Tourisme de nature

Le tourisme de nature (*nature-based tourism (NBT)*, en anglais) englobe toute forme de tourisme qui dépend principalement d'un milieu naturel pour se concrétiser et se réaliser (Fennell, 2014; Weaver, 2001). L'activité touristique basée sur la nature peut être l'observation et l'appréciation à des fins de découverte ou bien la réalisation d'une activité particulière en plein air (Tranquard et Gagnon, 2012). Par exemple, une observation d'oiseaux dans la réserve nationale de faune du Cap-Tourmente peut être considérée comme une activité de découverte (Environnement et Changement climatique Canada, 2015) tandis qu'une randonnée pédestre aux îles de la Madeleine peut être assimilée à une activité physique dans la nature (Tourisme Îles de la Madeleine, 2015).

Les principaux éléments définitionnels du tourisme de nature se résument par les éléments suivants (Weaver, 2001) :

- l'activité se réalise en plein air;
- la nature pourrait être un support de l'activité touristique ou un objectif de la visite;
- le touriste est un acteur de découverte avec une implication positive; (Tranquard et Gagnon, 2012)
- la relation avec la population locale n'est pas nécessaire.

En analysant ces principes, on retrouve une certaine similitude avec l'écotourisme notamment le lien avec la nature. Cependant, elle ne concorde pas parfaitement avec celle-ci pour plusieurs raisons (Weaver, 2001). Premièrement, dans son sens large, le tourisme de nature autorise tout prélèvement faunique du milieu visité (ex. pêche et chasse) alors que l'écotourisme ne le permet pas (Québec, 2003). Deuxièmement, l'écotourisme présente une relation particulière de durabilité avec la nature que le tourisme de nature (golf, ski ou tourisme balnéaire) n'inclut pas forcément (Tranquard et Gagnon, 2012; Weaver, 2001). Troisièmement, le respect de la culture locale est l'un des éléments définitionnels de l'écotourisme que le tourisme de nature peut occulter totalement (Weaver, 2001).

1.1.2. Tourisme responsable

Le tourisme responsable n'est pas un produit touristique en tant que tel, (The International Centre for Responsible Tourism (ICRT), 2002) mais plutôt une conscience de responsabilité écologique et sociale de la part de toutes les parties prenantes impliquées dans l'activité touristique. Ceci est particulièrement vrai pour les TO, les gouvernements, les hôteliers, les visiteurs ainsi que la communauté locale. Ils sont appelés à assumer volontairement les conséquences environnementales et sociales de leurs activités économiques (Laurent, 2003).

Plusieurs initiatives d'implantation d'un tourisme responsable ont été réalisées en Afrique. Elles ont abouti à la déclaration de Cap Town en 2002 qui est basée sur le respect, dans le cadre d'une démarche volontaire, des principes environnementaux, sociaux et économiques (Frey et George, 2010; Spenceley, 2012).

L'organisme *Responsible Travel* décerne chaque année depuis 2004 des prix pour les meilleures initiatives responsables dans le monde (destination, croisières, conservation de la vie sauvage, etc.) (Responsible Travel, 2015a). L'objectif étant de mettre en lumière des projets innovants et inspirants qui sont gérés de façon responsable (Responsible Travel, 2015b).

Une liste non exhaustive des principes du tourisme responsable a été développée lors de la déclaration de Cap Town. Elle se résume par les éléments suivants (The International Centre for Responsible Tourism (ICRT), 2002) :

- générer des avantages économiques pour la population locale;
- répondre aux besoins de la population locale et assurer son bien-être;
- contribuer à la conservation du patrimoine naturel et culturel;
- prendre l'avis des populations locales dans les sujets qui affectent leurs vies;
- assurer une expérience touristique authentique aux visiteurs par le contact avec la population d'accueil et une meilleure compréhension des enjeux culturels, sociaux et environnementaux locaux;
- fournir l'accès aux personnes handicapées;
- minimiser les impacts négatifs économiques, environnementaux et sociaux.

L'écotourisme partage de nombreuses caractéristiques avec le tourisme responsable comme la conservation du patrimoine naturel et culturel et la sensibilisation des touristes sur les enjeux locaux.

1.1.3. Tourisme durable

Lors de la conférence mondiale du Tourisme durable en 1995 organisée par l'OMT, la *Charte du tourisme durable* a été adoptée. Elle définit le tourisme durable (*sustainable tourism* en anglais) comme un tourisme qui « doit être supportable à long terme sur le plan écologique, viable sur le plan économique et équitable sur le plan éthique et social pour les populations locales » (OMT, 1995, 2002a).

Tous les types de tourisme alternatif peuvent devenir du tourisme durable si les principes et les méthodes de gestion du développement durable y sont appliqués. D'ailleurs, un des objectifs à long terme de l'OMT est que la majorité du secteur touristique devienne durable (OMT, 2013). Concrètement, les principes de durabilité concernent les trois sphères du développement durable qui sont, l'environnement, le social et l'économie. Un projet ou une activité touristique durable doit respecter les principes suivants (OMT, s.d.):

Au volet social :

- respecter l'authenticité socioculturelle des communautés d'accueil;
- conserver le patrimoine culturel bâti et vivant, ainsi que les valeurs traditionnelles;
- contribuer à la tolérance et à la compréhension interculturelle.

Au volet économique :

- garantir des activités économiques viables à long terme;
- assurer le partage équitable des retombées socioéconomiques sur tous les acteurs (possibilités d'emploi et de revenus stables, des services sociaux aux communautés d'accueil);
- contribuer à la lutte contre la pauvreté.

Au volet environnemental :

- faire un usage optimal des ressources environnementales qui sont un élément clé du développement du tourisme, en préservant les processus écologiques essentiels et en contribuant à la conservation des ressources naturelles et de la biodiversité.

L'application des principes mentionnés ci-dessus nécessite un investissement en ressources humaines et financières par le promoteur du projet touristique. Cela passe par l'implication de toutes les parties prenantes (PP) pour faciliter l'atteinte des objectifs du développement durable. Les autorités devraient ainsi prendre en compte l'activité touristique dans leur aménagement territorial et le touriste devrait être conscient du nouveau rôle qu'il joue dans l'expérience de voyage (Byrd, 2007; OMT, 2013).

L'écotourisme exige dans ses fondements l'application des principes du développement durable (OMT, 2002a) contrairement aux autres formes de tourisme qui sont seulement « invités » par les organismes internationaux à les appliquer (OMT, 2004, 2013). C'est pour cette raison que certains auteurs considèrent l'écotourisme comme une forme particulière de tourisme durable. Les particularités sont principalement l'application rigoureuse de la conservation et la valorisation de l'environnement (Tranquard et Gagnon, 2012).

1.1.4. Tourisme solidaire

Les principes du tourisme solidaire s'inscrivent dans la continuité de ceux du tourisme responsable et du commerce équitable (FITS, 2006). Cela dit, le tourisme solidaire va au-delà d'une activité touristique responsable en lien avec l'environnement et la société d'accueil en allant vivre une expérience touristique avec une implication active et solidaire dans des projets qui présentent des avantages sociaux et économiques dans la destination.

C'est vers la fin des années 1990, dans une logique de développement des territoires, que le tourisme solidaire s'est développé pour répondre à une demande des voyageurs des pays du Nord à venir au soutien des populations des pays de Sud (Laliberté, 2005). Sa définition a été tracée lors du premier forum International du Tourisme solidaire et Développement durable (FITS) de 2003, comme un

« mouvement social qui cherche à maîtriser et à valoriser l'économie touristique au profit des communautés d'accueil, s'inscrivant dans une démarche de développement territorial construite à partir de leurs ressources humaines, sociétales, culturelles, économiques et environnementales » (Dollfus et autres, 2003, p. 50).

Concrètement, le concept de solidarité englobe deux principales dimensions (FITS, 2003). La première dimension concerne les relations sociales. Il s'agit d'un engagement responsable de tous les acteurs impliqués, essentiellement de la part de l'invité et de son hôte. D'une part, la communauté locale est

engagée dans plusieurs phases du projet touristique. Elle exprime alors sa volonté de participer à des projets qui l'affectent directement. Ainsi, elle se dote d'un pouvoir décisionnel, d'une démocratie locale et d'une liberté de choix (Girard et Schéou, 2012a). D'autre part, le voyageur n'est pas un simple touriste. Il devrait exprimer une forte volonté morale et personnelle de solidarité envers son hôte (population, groupe ou minorité) qui a exprimé ses besoins dans un domaine particulier (Blangy, 2006). Donc, le voyageur va non seulement découvrir une autre culture, mais aussi respecter ses us, ses coutumes et ses traditions en partageant la vie quotidienne de l'hôte tout au long de son séjour. La deuxième dimension est le soutien économique. En effet, la population d'accueil devrait bénéficier d'une façon équitable d'une partie voire de la totalité des retombées économiques du voyage (Girard et Schéou, 2012a; Laurent, 2003).

Ce qu'on pourrait retenir du tourisme solidaire c'est qu'il se base essentiellement sur les relations humaines entre visiteur et hôte dans une logique de développement territorial. Ce dernier peut être défini par « l'augmentation de la capacité des acteurs à maîtriser l'évolution à venir de leur territoire » (Angeon, 2008). Concrètement, la communauté locale devrait s'organiser et acquérir les compétences nécessaires pour gérer un projet touristique. De plus, les parties prenantes (invité, hôte, TO) devraient s'engager collectivement au développement de la région dans le cadre d'un plan d'aménagement préétabli qui favorise l'épanouissement des populations locales (Angeon, 2008; Girard et Schéou, 2012a).

1.1.5. Tourisme à base communautaire

Le tourisme à base communautaire (*community based tourism, CBT*) est issu du tourisme solidaire (Payen, 2012) Peu connu, le tourisme à base communautaire constitue un moyen de développement social, dont l'acteur dominant est la population locale. Cette dernière se charge de planifier, de réaliser et de gérer exclusivement ou presque l'activité touristique. Le but du CBT est la contribution collective à la conservation des ressources naturelles et culturelles et le développement communautaire (Blangy, 2006; Schéou, 2014).

Concrètement, les projets de CBT consistent en un voyage dans des zones défavorisées pour découvrir des nouvelles cultures marquantes et faire connaissance avec des communautés marginalisées (Girard et Schéou, 2012b). Ces projets sont conçus et gérés localement par le peuple indigène ou local qui présente une forte attitude de partage et d'accueil ainsi qu'une volonté d'échange culturel. C'est à lui que revient tout le pouvoir décisionnel en concertation avec tous les membres de la communauté. En plus de la planification, il se charge aussi d'accueillir leurs invités, de les loger et de leur faire découvrir leur mode de vie quotidien et leur savoir-faire ancestral (Blangy, 2006).

Ce type de tourisme est géré selon une multitude de façons. De plus, chaque PP possède un rôle bien défini. D'un côté, la population locale se charge de créer, de gérer et d'offrir le produit touristique, d'un autre côté, des TO lancent des projets touristiques basés sur les services des communautés locales. Ceci est possible suite à une entente avec les représentants de ces dernières (Laurent, 2003). Le CBT constitue

aussi une source de diversification de revenus et des opportunités d'emplois égales pour les jeunes, dont 80 % à 90 % des bénéfices sont perçus localement d'une façon équitable entre les différents membres de la communauté (Cbtkyrgyzstan, 2015).

Les principales caractéristiques d'un tourisme communautaire se présentent comme suit (Schéou, 2014) :

- une relation de confiance, de solidarité et de réciprocité entre les membres de la population;
- l'affirmation de l'identité culturelle et la création de nouvelles sources d'emploi;
- le partage équitable des bénéfices générés entre les membres de la population;
- les décisions sont prises en consentement entre les différents membres de la population;
- valorisation du patrimoine culturel et environnemental et le fait de profiter localement des bénéfices.

1.1.6. Tourisme équitable

Le tourisme équitable (*fair-trade tourism*, en anglais) est issu du mouvement du commerce équitable (Cleverdon et Kalisch, 2000) et a été défini lors de l'élaboration de la « Charte du Tourisme équitable » en 2002 au sein du groupe de travail « Tourisme » de la Plate-Forme du Commerce équitable (Plate-Forme pour le Commerce Équitable, 2003). Il s'agit d'un échange Nord-Sud où le consommateur du Nord achète un produit du Sud en passant par un organisme qui certifie aux producteurs le fait de recevoir un salaire plus approprié, c'est-à-dire au-dessus du prix courant (Doussin, 2011; Laliberté, 2005). Dans le cas du secteur touristique, le touriste achète un forfait voyage un peu plus cher que le prix affiché pour le tourisme de masse, mais qui permet en contrepartie aux populations locales de bénéficier de la majorité des retombées financières du voyage (Plate-Forme pour le Commerce Équitable, 2009).

La réussite de ce tourisme ne peut se concrétiser qu'en limitant au maximum les intermédiaires qui n'adhèrent pas aux principes du tourisme équitable (Beaudet, 2004). Ces principes peuvent se résumer comme suit (Plate-Forme pour le Commerce Équitable, 2009):

- partenariat entre les opérateurs du tourisme équitable et les prestataires locaux (communauté locale, fournisseurs de services locaux, etc.);
- partage équitable des bénéfices entre les différentes parties prenantes;
- utilisation des bénéfices du tourisme dans la réalisation des projets de développement communautaire;
- transparence dans les modes de décisions, les transactions financières, les comptes généraux et l'information fournie aux voyageurs;
- conscience du touriste de la nécessité de garder l'équilibre socioculturel et de ne pas perturber le développement local (ex. leurs dons doivent être destinés aux décideurs locaux qui ont la responsabilité de les partager équitablement).

1.1.7. Tourisme d'aventure

Le tourisme d'aventure (*adventure tourism* en anglais) est un type de tourisme alternatif axé sur l'aventure. Certains auteurs lient le tourisme d'aventure aux destinations basées sur la nature (Fennell, 1999). Il est défini comme « une activité de plein air qui se pratique dans des zones naturelles peu développées où la nature sert de support, mais ne constitue pas un objectif en soi. » (Lequin, 2001, p. 13). Toutefois, d'autres définitions ne considèrent pas l'espace naturel comme un élément essentiel (Robert Young Pelton, 2015; Weaver, 2001). Le tourisme dans les régions en conflits peut ainsi être considéré comme un tourisme d'aventure même s'il est effectué dans des villes.

Weaver (2001) définit le tourisme d'aventure par trois principaux éléments qui ne prennent pas en compte le milieu naturel :

- un haut niveau d'effort physique;
- un élément de risque lors de l'expérience touristique;
- une habileté spécifique nécessaire à l'activité.

Certaines activités de tourisme d'aventure qui se font dans la nature sont considérées comme de l'écotourisme (Tardif, 2003), par exemple, une randonnée dans la forêt boréale ou une traversée à pied des montagnes Chic-Chocs du parc de la Gaspésie (AEQ, 2015). Cela dit, généralement, le tourisme d'aventure se distingue de l'écotourisme par la faible implication dans la conservation de l'environnement et l'interprétation (Weaver, 2001). En effet, contrairement à l'écotourisme, le tourisme d'aventure utilise seulement la nature comme un support et non un objectif en soi. Il vise aussi à la conquête de la nature et non pas à son observation comme c'est le cas pour l'écotourisme (Lequin, 2001; Morgan, 2015; Rokenes et autres, 2015).

1.1.8. Agrotourisme

Une définition de l'agrotourisme a été élaborée au Québec par le Groupe de concertation sur l'agrotourisme au Québec en 2010. L'agrotourisme est défini comme

« une activité touristique complémentaire à l'agriculture ayant lieu sur une exploitation agricole. Il met en relation des producteurs agricoles avec des touristes ou des excursionnistes, permettant à ces derniers de découvrir le milieu agricole, l'agriculture et sa production à travers l'accueil et l'information que leur propose leur hôte » (Tourisme Québec, 2012a).

Le portail Agriturismo.it (2015) référence par exemple plus de 987 fermes agrotouristiques dans la région italienne de Toscane. Parmi les activités possibles, on cite l'hébergement dans une ferme, la dégustation de vins ou la découverte du paysage (Agriturismo.it, 2015).

1.2. Relation entre les différents types de tourisme alternatif

Dans la section ci-dessus, nous avons relevé à travers une revue de la littérature, plusieurs définitions et approches de certains types de tourisme alternatif. Il existe un chevauchement clair entre les différentes définitions et principes associés. De plus, les termes et leurs interprétations ne sont pas toujours universels et peuvent varier selon l'offre et la demande de chaque pays. Pour distinguer les concepts, des initiatives ont été lancées par des organisations internationales, des ONG ainsi que des scientifiques afin de définir les principes de chaque type de tourisme. Par exemple, l'OMT a défini les éléments caractéristiques du tourisme durable et entre autres l'écotourisme (OMT, 2004).

Les caractéristiques distinctives de chaque type de tourisme étudié ci-dessus sont représentées dans le tableau récapitulatif suivant (Tableau 1.2) afin de déterminer la place de l'écotourisme par rapport aux autres types de tourisme alternatif. Une colonne concernant le type de contrôle (ex. charte ou certification) a été ajoutée afin de faire le lien avec la section suivante. De plus, des exemples de certifications sont présentés pour chaque type de tourisme alternatif afin de montrer la popularité de cet outil dans l'évaluation de ce secteur.

Dans une optique de tourisme durable, les trois sphères du diagramme du développement durable peuvent être utilisées pour représenter au mieux les différents principes de l'écotourisme ainsi que les autres alternatives étudiées. Ceci est affirmé par l'OMT, qui annonçait que les principes de développement durable devraient s'appliquer à toute forme du tourisme incluant le tourisme de masse (OMT, 2004). En effet, d'un côté, le tourisme solidaire repose sur le développement social. Il correspond ainsi, parfaitement à la dimension sociale du tourisme durable. D'un autre côté, le tourisme équitable offre un revenu équitable à des populations démunies. Il convient à la sphère de développement économique du même concept. Ainsi, ces deux formes de tourisme alternatif peuvent être perçues comme complémentaires à l'écotourisme. Ce dernier se joint tout à fait à la dimension environnementale, puisqu'il est considéré comme un moyen de conservation de la nature (figure 1.1).

En ce qui concerne les autres formes du tourisme alternatif traitées ci-dessus, elles correspondent aux recoupements entre les différentes sphères du tourisme durable. La place de chacune d'elle est déterminée selon leurs principes caractéristiques. Par exemple, le CBT convient à la combinaison entre le tourisme solidaire et l'écotourisme puisque son affinité est la conservation du patrimoine naturel et culturel ainsi que le développement communautaire. En ce qui a trait au tourisme de l'aventure et l'agrotourisme, ils concordent au recoupement de l'écotourisme et du tourisme de nature, étant donné qu'ils sont axés sur la nature (figure 1.1).

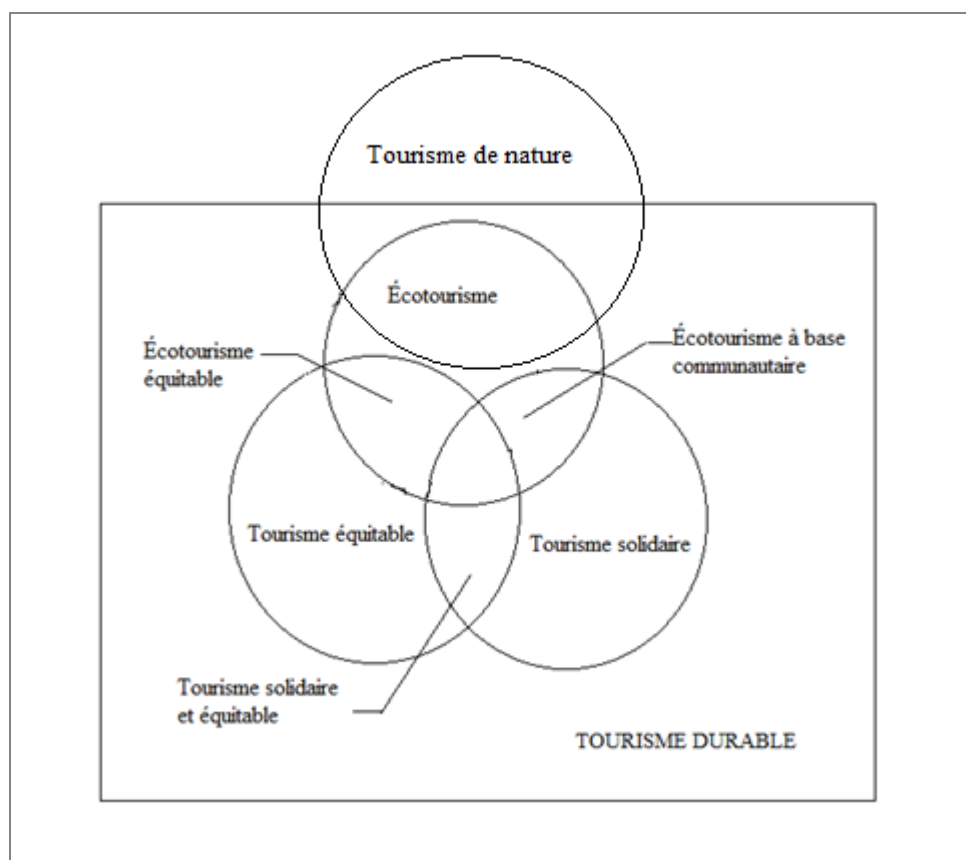


Figure 1.1 Schéma illustrant la relation de l'écotourisme avec les différents types de tourisme alternatif (modifiée de : Charbonneau, 2008)

Tableau 1.1 Résumé des principes des différentes formes du tourisme alternatif (inspirée de : Laurent, 2003)

| Type de tourisme | Portée | Organismes internationaux | Acteurs dominants | Rôle de la population locale | Implication des touristes | Aspect environnemental | Aspect socio-économique | Charte/ certification |
|--------------------|---|---|--|--|--|--|--|---|
| Écotourisme | Milieus naturels avec une richesse culturelle | TIES (TIES, 2015) | TO et organismes locaux | Implication moyenne : participer à la planification, le développement et l'exploitation (Tranquard & Gagnon, 2012) | Implication majeure : observer et apprécier la nature; Nécessité de préserver la nature. | Intérêt majeur : la conservation de l'environnement est au centre de ses intérêts. | Intérêt moyen : les bénéfices de l'écotourisme utilisés dans des projets de conservation; valorisation des ressources locales. | <i>Earth check, Rainforest Alliance; PAN Parks, Ecotourism Australia.. etc.</i> (Auzias et Labourdette, 2012) |
| Tourisme de Nature | milieux naturels | S. O. | TO et agences de voyage | Implication Faible | Implication moyenne : observer et apprécier la nature. | Intérêt moyen (support de l'activité) | Intérêt faible | S. O. |
| Tourisme durable | Toutes les zones touristiques sans exception | GSTC (OMT, UNEP, Fondation de l'ONU) (GSTC, 2015) | Institutions; entreprises; TO; ONG; (Laurent, 2003) | Implication moyenne : représenté par des membres choisis; participe dans la prise de décision et en planification. | Implication majeure : touristes responsables et conscient des conséquences de ses actes. | Intérêt majeur : la gestion des ressources se fait d'une façon responsable. | Intérêt majeur : développement local constitue une priorité (social, économie et environnement). | Charte du tourisme durable/ Standard de GSTC. |
| Tourisme solidaire | Hors des zones touristiques de masse | Forum international | Partenariats; prestataires locaux non professionnels | Implication moyenne : propose et gère des projets touristiques. | Implication majeure : dans les activités de la communauté d'accueil. | Intérêt moyen : respect de l'environnement (FITS, 2006) | Intérêt majeur : constitue une priorité sur l'échelle économique, sociale, culturelle et éducative. | ATR (Agir tourisme responsable) Certification |

Tableau 1.1 Résumé des principes des différentes formes du tourisme alternatif (inspirée de : Laurent, 2003) **(Suite)**

| Type de tourisme | Portée | Organismes internationaux | Acteurs dominants | Rôle de la population locale | Implication des touristes | Aspect environnemental | Aspect socio-économique | Charte/certification |
|-------------------------------|--------------------------------------|--|--|--|---|--|---|--|
| Tourisme équitable | Hors des zones touristiques de masse | S. O. | Engagement en partenariat à long terme, Organismes locaux assurant le contrôle | Implication moyenne : présentant un pouvoir décisionnel important, bénéfices partagés équitablement | Implication majeure : touristes responsables | Intérêt faible : respect de l'environnement | Intérêt majeur : bien être de la population locale est assuré. | Charte du commerce équitable |
| Tourisme à base communautaire | zones défavorisées | Aucun, mais des initiatives locales sont soutenus par le WWF | Agences, TO et associations (Laurent, 2003) | Implication majeure : gère presque toute l'activité touristique (accueil, hébergement, guide, etc.); Bénéfice partagé équitablement. | Implication majeure : touristes responsables; volonté de découvrir d'autres cultures. | Intérêt moyen : respect de l'environnement à la manière des communautés locales. | Intérêt majeur : bien être de la communauté locale; développement communautaire. | S. O. |
| Agrotourisme | Zones agricoles | S. O. | ONG, Associations, fermiers. | Implication moyenne : pouvoir décisionnel important. | Implication majeure : participe aux activités quotidiennes de la ferme. | Intérêt moyen : conservation; constitue la base de l'activité touristique. | Intérêt moyen : | ECEAT Certification (European Centre for Eco and Agro Tourism) |
| Tourisme d'aventure | Plein air | S. O. | Associations, TO. | Implication Faible. | Faible implication. | Intérêt faible : constitue le support de l'activité touristique; respect de l'environnement. | Intérêt faible : création de l'emploi; Installation d'hébergement dans des zones vierges. | Aventure Écotourisme Québec |

1.3. Principes de l'écotourisme

Au regard des différents concepts du tourisme alternatif présentés précédemment et sur la base de la bibliographie consultée, nous confirmons que l'écotourisme constitue une forme spécifique du tourisme durable (OMT, 2002a; Tranquard et Gagnon, 2012). En plus de répondre à l'équilibre entre les différents principes du développement durable (l'environnement, l'économie et la société), il se définit par d'autres principes intrinsèques qui le distinguent. Les références consultées énoncent quatre méta-principes de l'écotourisme : la valorisation de la conservation de l'environnement, la contribution au développement socioéconomique, la génération d'une expérience authentique et la prise en compte des réponses aux besoins de la population locale (Gagnon et Gagnon, 2006). À ces quatre principes généraux, on ajoute la gestion durable, car elle est un élément indispensable à la réussite du projet ou de l'activité écotouristique (Font et Buckley, 2001; Tranquard, 2012).

Ainsi, selon notre compréhension de l'écotourisme pour cet essai, nous retenons les cinq principes suivants :

1. Génération d'une expérience nouvelle, authentique et responsable

Il s'agit de définir le cadre global de l'activité écotouristique offerte et répondre aux attentes du client :

- s'assurer que l'écotourisme se déroule dans des milieux exceptionnels relatifs à une nature non perturbée où l'intégrité écologique du milieu est respectée;
- l'expérience écotouristique offerte respecte les spécificités du milieu visité. Elle s'appuie sur des ressources naturelles et culturelles tout en assurant un contact avec la communauté autochtone;
- favoriser de petits groupes lors des excursions et des activités écotouristiques.

2. Éducation et sensibilisation des visiteurs

La valorisation de la conservation de l'environnement naturel est assurée en partie par la minimisation de l'empreinte écologique de l'activité touristique. Il serait ainsi important de répondre aux éléments suivants :

- éduquer les touristes sur les spécificités naturelles et culturelles du milieu visité;
- développer des supports d'interprétation permettant de sensibiliser les touristes sur les questions environnementales et culturelles;
- l'interprétation est fournie par des personnels formés;
- informer le touriste sur le code de conduite à suivre afin de minimiser l'impact sur l'environnement, ainsi que le comportement adéquat au respect du peuple local.

3. Développement socioéconomique de la population locale

- effectuer des études d'impacts sur la population locale préalables au lancement de l'activité écotouristique;
- prioriser l'utilisation des produits et des services locaux dans l'activité touristique;
- s'assurer que l'activité écotouristique n'affecte pas la fourniture des services de base comme l'eau, l'énergie ou l'assainissement pour les communautés locales;
- partager équitablement une partie des bénéfices de l'activité écotouristique sur les membres de la population locale;
- contribuer au développement des services de base tels que l'éducation, la santé.

4. Respect de la population locale

- impliquer la population locale dans l'activité écotouristique y compris la planification, le développement et l'exploitation;
- fournir des produits touristiques qui présentent et valorisent les ressources et la culture locale.

5. Gestion durable

Ce principe consiste à mettre en place des processus, des techniques ou des politiques de gestion permettant de garantir la viabilité de l'activité touristique ainsi que l'utilisation responsable des ressources telles que :

- politique de satisfaction client;
- politique d'achat responsable;
- exigences en matière de conception et de construction locales;
- politiques d'utilisation et de conservation énergétiques;
- formation du personnel;
- respect des lois et règlements nationaux, régionaux et internationaux notamment en matière de l'environnement, de la santé et de la sécurité.

Ces principes spécifient les projets et services écotouristiques. De ce fait, tout projet écotouristique devrait y répondre. Ils peuvent être traduits en critères afin de faciliter la création et l'évaluation des différents produits et services écotouristiques.

2. OUTILS D'ÉVALUATION DES PROJETS ÉCOTOURISTIQUES

Dans le secteur touristique, plusieurs types d'outils sont utilisés afin de caractériser les bonnes pratiques menant à un tourisme responsable ou écotouristique et permettant de distinguer entre les différents types de tourisme alternatif. On trouve ainsi des normes, des certifications, des labels, des chartes, des conventions ainsi que des déclarations. Dans cette section, une brève présentation des différents outils d'évaluation, leurs rôles ainsi que leurs utilisations en écotourisme seront présentés.

2.1. Chartes, accords et codes

D'une façon générale, les chartes, et autres accords semblables sont des déclarations d'intention écrites sur un sujet donné qui explicitent les droits et les devoirs de chacun. À travers eux, les organismes gouvernementaux voire des ONG ou des entreprises privées s'engagent à respecter des principes communs. Toutefois, il n'y a aucun caractère contraignant dans leurs applications (Auzias et Labourdette, 2012).

Les principaux exemples d'initiatives sous forme de chartes et codes internationaux ou nationaux en tourisme sont cités dans le tableau 2.1 ci-dessous.

Tableau 2.1 Liste non exhaustive des codes et chartes internationaux et nationaux sur le tourisme

| Nom | Portée | Année | Développeur | Objet | Référence |
|---|----------|-------|--|--|-----------------------------|
| La charte du tourisme durable | Mondiale | 1995 | Conférence mondiale du Tourisme Durable | Définit le concept de tourisme durable | (Comité 21, 1995) |
| Le code mondial d'éthique du tourisme | Mondiale | 1999 | l'Assemblée générale de l'Organisation mondiale du tourisme. | Cadre de référence fondamental pour le tourisme responsable et durable | (OMT, 1999) |
| La charte européenne du tourisme durable dans les espaces naturels protégés | Europe | 2000 | Fédération EUROPARC | Une feuille de route pour convertir en actions concrètes le principe du développement durable, dans certains des plus beaux sites d'Europe | (Fédération EUROPARC, 2015) |

Tableau 2.1 Liste non exhaustive des codes et chartes internationaux et nationaux sur le tourisme (suite)

| Nom | Portée | Année | Développeur | Objet | Référence |
|---|-----------------|-------|---|--|---|
| Code de bonne conduite de l'écotouriste | Québec | | Tourisme Québec | Développé par le Ministère du Tourisme du Québec, le code vise à suggérer des comportements écoresponsables des visiteurs au Québec. | (Tourisme Québec, s.d.) |
| Code de bonne conduite de l'industrie touristique | Québec | 2012 | Tourisme Québec | Il s'inspire du Code mondial d'éthique du tourisme. La durabilité des projets touristiques est garantie par le suivi de 10 critères. | (Tourisme Québec, 2012b) |
| Charte écotourisme Trièves | Trièves, France | 2006 | Office de Tourisme intercommunal du Trièves | Un engagement des acteurs locaux du tourisme à respecter les huit critères de la charte | (Office de Tourisme Intercommunal du Trièves, 2015) |
| Accord de Mohonk | Mondiale | 2000 | <i>Mohonk workshop</i> | Distinction entre les critères de l'écotourisme et le tourisme durable | (Mohonk Agreement, 2000) |

L'accord de Mohonk constitue la première initiative internationale concernant les programmes de certifications touristiques (Spenceley et Bien, 2013). Il a été élaboré dans l'objectif d'établir un consensus informel sur l'harmonisation et le développement d'une assise commune pour les certifications en tourisme durable et en écotourisme (Mohonk Agreement, 2000). Il se compose des trois sections suivantes (Mohonk Agreement, 2000) :

- une définition générale du cadre de la certification touristique;
- des critères du tourisme durable;
- des critères de l'écotourisme.

Ce type d'outil est essentiel pour donner un cadre général et pour réunir les parties prenantes sur des initiatives internationales. Pourtant, en l'absence d'outils pour les traduire en moyens d'action sur le terrain, ils peuvent rester théoriques et déconnecter de la réalité du secteur écotouristique (Breton, 2006).

2.2. Plans d'action

Les plans d'action dans le secteur touristique représentent des outils intégrés de planification et de gestion durable (Démarches territoriales de développement durable, 2015). Leur mise en place, en complément aux chartes internationales, permet d'agir concrètement dans la destination touristique.

Plusieurs plans d'action ont été développés spécifiquement au tourisme à différentes échelles, soit internationale, régionale ou locale. À l'échelle internationale, des plans d'action comme l'Agenda 21 (issu du sommet de la Terre de Rio en 1992) ou Natura2000 (spécifiques aux sites protégés européens) ont été conçus pour certaines destinations vertes (MAMOT, 2013; ONU, 1992). À l'échelle locale, on note l'initiative de Tourisme Québec avec un plan d'action en écotourisme en 2002 (Québec, 2003). Aussi, on cite l'exemple européen de « l'Agenda 21 pour un tourisme européen durable et compétitif ». Elle présente les éléments suivants à inclure dans un plan d'action afin d'instaurer un tourisme durable dans les destinations (Martinetti, 2007) :

- la protection et la gestion durable du patrimoine naturel et culturel;
- la diminution de l'utilisation des ressources et de la pollution dans les lieux touristiques y compris la production des déchets;
- la gestion des changements dans l'intérêt de la qualité de vie des communautés locales;
- la réduction du caractère saisonnier de la demande;
- la prise en compte de l'impact environnemental des transports liés au tourisme;
- la diffusion du tourisme sans discrimination;
- l'amélioration de la qualité d'emploi du tourisme.

Un plan d'action réalisé en concertation de différentes parties prenantes locales constitue un véritable outil participatif qui permet d'entreprendre un tourisme durable dans la destination. Il permet ainsi de clarifier les enjeux et les priorités locaux ainsi que les actions à entreprendre pour les atteindre. Toutefois, la mise en place d'un plan d'action tel que l'agenda 21 local est un processus lent qui peut durer de trois à cinq ans (MAMOT, 2013). De plus des indicateurs et des cibles de performances devraient être inclus dans un tel plan pour assurer l'amélioration continue (Tourisme Québec, 2012b).

2.3. Indicateurs

Les indicateurs sont des mesures de l'existence ou de la sévérité des enjeux d'un système donné. Ils peuvent être utilisés comme un signal sur les risques ou les problèmes futurs et aussi pour définir les actions requises (OMT, 2004). Dans le secteur touristique, les indicateurs peuvent être utilisés pour mesurer les changements dans les structures, les facteurs internes et externes et les impacts causés par le tourisme.

En ce qui concerne l'écotourisme, une ligne directrice contenant 12 étapes d'implantation des indicateurs (allant de la délimitation de la destination à la surveillance et à l'évaluation du choix des indicateurs) a été développée par l'OMT (OMT, 2004). Elle correspond aux étapes que tout produit ou service touristique devrait suivre pour au final pouvoir s'autodéclarer durable ou écoresponsable (Spenceley et Bien, 2013).

Ces indicateurs écotouristiques permettent d'atteindre plusieurs avantages (OMT, 2004) :

- meilleure prise de décision en ayant un tableau de bord des indicateurs existants;
- identification des questions émergentes permettant la prévention ou la gestion du risque;
- identification des impacts permettant des mesures correctives en cas de besoin;
- faire le suivi des progrès dans le développement durable du tourisme;
- une plus grande responsabilisation du public et des autres parties prenantes;
- amélioration continue en raison d'une surveillance constante.

Les indicateurs peuvent être un bon outil pour gérer les projets écotouristiques. Pourtant, le fait qu'ils s'appuient sur l'auto-évaluation et les audits internes ne leur donnent pas une reconnaissance des parties prenantes (Font et Buckley, 2001; Spenceley et Bien, 2013; Toth, 2002).

2.4. Certifications et écolabels

Les écolabels et les certifications présentent deux significations différentes bien que, dans le secteur touristique, plusieurs labels sont reconnus comme des certifications (Bien, 2009). Un label est une marque ou une étiquette de qualité de portée collective spécifique à un groupe d'entreprises données (ex. le label gîtes de France de la Fédération nationale des gîtes de France). Concrètement, il ne peut pas être approprié par une seule personne ou organisme (Tourisme Québec, 2012b; WIPO, 2015). Il s'agit d'une reconnaissance d'un produit ou d'un service qui respecte un cahier de charge précis en ce qui concerne les dimensions environnementales et sociales (Auzias et Labourdette, 2012). Plus les critères du cahier de charge sont stricts et rigoureux et plus le produit labélisé est de qualité (Bien, 2009). La principale caractéristique des labels et écolabels est qu'ils sont pour la plupart attribués par l'entreprise elle-même (on parle alors d'auto-déclaration) ou par son association professionnelle.

En ce qui concerne les certifications, elles sont définies comme « une assurance écrite donnée par une tierce partie, sous la forme d'un certificat, qu'un produit, service ou système est conforme à des exigences spécifiques » (ISO, 2015a). Cette procédure volontaire aboutit généralement à un logo commercialisable (Bien, 2009).

En ce qui a trait au tourisme, le nombre de certifications touristiques ne cesse d'augmenter depuis les années 90, surtout celles qui sont développées pour caractériser le tourisme durable et l'écotourisme (OMT,

2002b). Elles ont été développées afin de favoriser la responsabilité environnementale, économique, sociale et culturelle ainsi que de fournir un produit de qualité aux consommateurs (Spenceley et Bien, 2013). De ce fait, elles présentent plusieurs avantages autant internes qu'externes. Pour les avantages internes, on note la gestion efficace des problématiques environnementales, sociales et économiques par des indicateurs précis et préalablement identifiés pour le secteur touristique (Font et Buckley, 2001). À titre d'exemple, une étude réalisée en Jamaïque a pu démontrer des diminutions en consommation de 77 % pour l'eau et 30 % pour l'électricité grâce à la certification environnementale (figure 2.1) (Bailly, 1998; cité dans Bien, 2009).

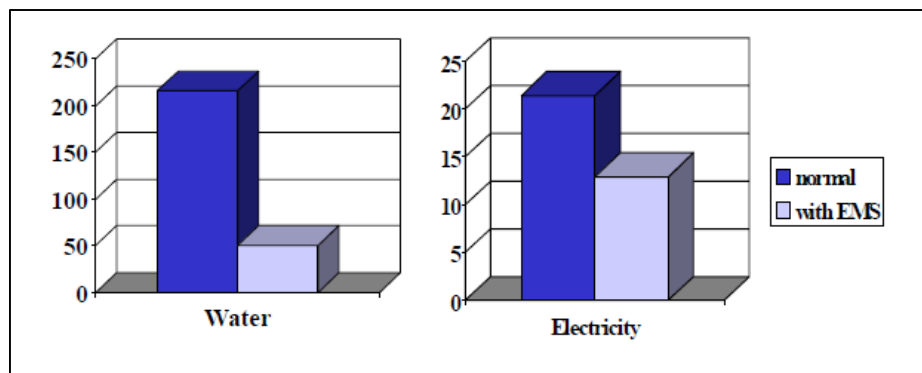


Figure 2.1 Résultats de la mise en place d'un SGE et d'une écocertification en Jamaïque (Bailly, 1998; cité dans Bien, 2009)

Pour les avantages extérieurs, elle assure la crédibilité de l'entreprise et par la suite un argument fort contre le *greenwashing* (Spenceley et Bien, 2013). On note, aussi, une visibilité accrue et une reconnaissance des efforts de gestion durable (Honey, 2003).

Les principales critiques des certifications en général sont liées à la lourdeur du système, les coûts supplémentaires et les difficultés de les gérer (Font et Buckley, 2001). Pour ce qui concerne précisément les écocertifications, le principal désavantage est la multiplication des certifications et la difficulté de faire une sélection réfléchie notamment pour les décideurs (Bien, 2009; Plüss et autres, 2014).

3. FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL DE LA CERTIFICATION ET SPÉCIFICITÉ DU SECTEUR TOURISTIQUE

Comme mentionnées dans la section précédente, les certifications offrent de nombreux avantages pour les intervenants dans le secteur touristique. Cette section abordera en détail le fonctionnement de cet outil d'évaluation et les spécificités de la certification en tourisme.

3.1. Principes généraux

La certification constitue une étape d'un processus complet de standardisation appelé système d'évaluation de la conformité normative (ISO, 2010) (figure 3.1). Ce dernier se résume en un processus de cinq étapes qui commence par le développement d'une norme et finit par l'obtention d'un certificat limité dans le temps et qui garantit le respect de ces normes (Conaghan et Hanrahan, 2010a; Toth, 2002).

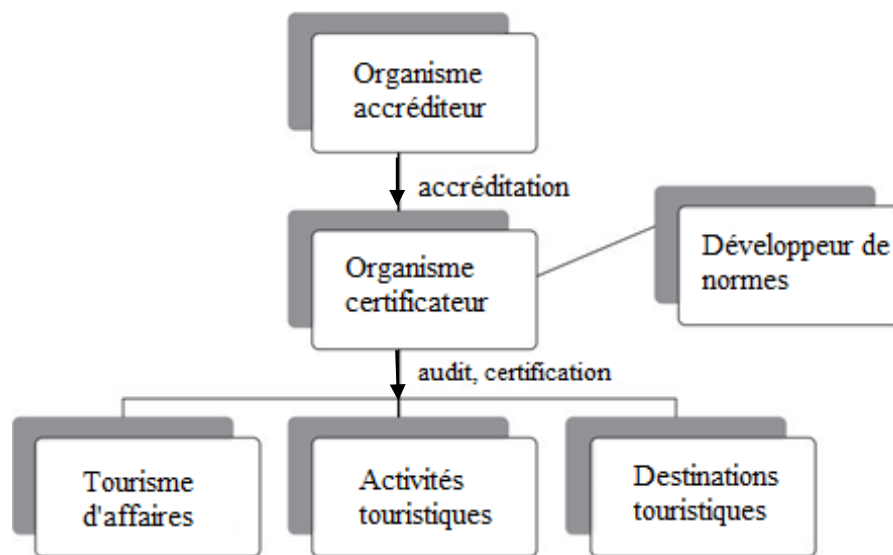


Figure 3.1 Processus général du programme de certification en tourisme (Spenceley et Bien, 2013)

3.1.1. Normes

Une norme (*Standard* en anglais) est un document écrit présentant une référence technique sur lequel se base le processus de certification. Généralement, approuvée par un organisme spécialisé, elle correspond à un ensemble de critères spécifiques décrivant un produit, un service ou un système (ISO, 2010). Il existe

plusieurs types de standards, certains sont volontaires, d'autres sont mandataires ou bien développés par consensus entre plusieurs intervenants. On trouve aussi des standards formels (développés par des organismes spécialisés accrédités par l'état) et informels (élaborés par une association de professionnels, des ONG, etc.) (Font, 2002).

En spécifiant des objectifs, des exigences et des façons de faire, les normes présentent un outil pour assurer la compatibilité, l'efficacité et la sûreté d'un produit ou d'un service (CCN, 2015). Selon l'Organisation Internationale de normalisation (ISO) (2010), une bonne certification est basée sur des critères qui répondent le plus à l'objectif pour lequel elle a été conçue. Ces critères devraient être clairs et mesurables. Certains programmes de certification ont, en plus des critères, développé des indicateurs permettant de les mesurer.

Il existe trois types de normes, soit une norme de perspective, de performance et de processus. Les deux dernières sont les plus utilisées dans l'industrie touristique en plus des systèmes hybrides (Font, 2002). Elles se définissent comme suit :

- Norme de performance : elle décrit les caractéristiques opérationnelles et fonctionnelles que devrait atteindre l'organisme sans pour autant expliquer comment y parvenir. Pour reprendre l'exemple ci-haut, le critère pourrait être qu'« un système devrait être mis en place pour que chaque chambre libre ait le système électrique désactivé » (Toth, 2002, p. 80). L'hôtelier a ainsi plus de liberté, mais il devrait en contrepartie démontrer que la solution utilisée permet d'atteindre l'objectif.

- Norme de systèmes de gestion (ou encore norme de processus) : cette approche spécifie les éléments et les processus d'un système de gestion environnemental (SGE) et non pas les objectifs à atteindre. Il correspond ainsi à un cadre organisationnel pour atteindre les objectifs. Dans notre cas de chambre d'hôtel, le critère correspondrait, par exemple, à ce que « l'hôtel mette en place un système de gestion de l'énergie pour faire le suivi de la consommation » (Toth, 2002, p. 81). Les objectifs et cibles de la gestion de la consommation d'énergie sont fixés ainsi, par l'hôtelier et non pas par la norme comme c'est le cas des normes de perspectives ou de performance.

Pour ce qui est des normes hybrides, elles représentent une fusion entre les deux approches de processus et de performance. Ce type de norme est issu de l'évolution des programmes de certifications touristiques. La certification *Green Globe*, par exemple, se basait auparavant sur une norme uniquement de processus. Elle a développé, en 2002, une norme écotouristique basée majoritairement sur des critères de performances (Honey, 2003).

3.1.2. Évaluation

L'évaluation correspond à l'étape de vérification de la conformité d'un produit ou d'un service par rapport aux critères d'une norme donnée. Elle peut avoir plusieurs niveaux et peut se faire selon plusieurs modalités (au bureau, sur site, mesure des impacts). Le coût et la crédibilité de la certification sont déterminés selon la méthode de vérification adoptée (Font, 2002). En effet, on distingue trois niveaux de vérification selon l'identité de l'évaluateur (Font, 2002; Spenceley et Bien, 2013; Toth, 2002) :

L'auto-évaluation (évaluation, première partie) : Lorsqu'un fournisseur se déclare conforme à une norme particulière suite à un audit interne. C'est la méthode d'évaluation de la conformité la moins onéreuse et la moins crédible (Font, 2002). Elle pourrait constituer une étape préliminaire dans la mise en place d'un système, mais seule, elle est insuffisante.

L'évaluation par une seconde partie : Lorsqu'un acheteur vérifie si le fournisseur adhère à une norme spécifique. Dans ce cas, une relation économique relie les deux parties. En tourisme, cela pourrait être représenté par la relation entre un TO et ses fournisseurs comme les hôtels, les parcs d'attractions, les gîtes ou les destinations. De ce fait, cette méthode de vérification n'est pas considérée comme crédible puisqu'il existe une relation de conflit d'intérêts entre les deux parties (Harris et autres, 2012).

Vérification par une tierce partie : On parle de vérification par une tierce partie lorsque l'organisme certificateur n'a aucune relation avec l'entreprise à certifier. Les fournisseurs ou clients ne peuvent donc être considérés comme une tierce partie. Par contre, les sous-traitants de la tierce partie sont considérés eux aussi comme indépendants (ex. OBMI représente Green Globe pour les certifications réalisées en Amérique du Nord (Green Globe, 2015b)). Le contrôle se fait généralement sur la base d'un examen théorique (à distance) ou par un déplacement sur le site. Dans ce dernier cas, toute la documentation est examinée ainsi que sa correspondance avec la réalité de son application pourrait être soulevée. C'est pour cette raison qu'il est considéré comme le type de vérification de la conformité le plus crédible (Font, 2002; Haaland et Aas, 2010; Toth, 2002).

3.1.3. Certification

La certification correspond à la procédure par laquelle une tierce partie atteste qu'un produit, procédé, service ou un système est conforme aux exigences spécifiées par une norme (Dankers, 2004; Toth, 2002). L'inspection pourrait être faite par l'organisme certificateur lui-même ou sous-traitée à une ou plusieurs entreprises de vérification. Ceci dépend de la taille de l'organisme certificateur et la répartition de ses clients (Font, 2002). Une fois certifié, le client a le privilège d'utiliser le logo de la certification. Afin de garantir l'intégrité de la certification, l'organisme certificateur devrait être indépendant de l'organisme normalisateur, de l'acheteur et du fournisseur. Ceci permet d'éviter les conflits d'intérêts (Toth, 2002).

La période de validité de la certification varie d'une norme à une autre. Les normes issues d'ISO ont généralement une période de 3 ans de validité. Pour le secteur touristique, la période est très variable allant de 1 à 5 ans (Plüss et autres, 2014). Une autre spécificité du secteur touristique est la présence, pour certaines certifications, des niveaux de certification. Ces distinctions peuvent se baser sur des critères techniques (ex. *ECO Tourism Australia* (ECO certified tourism, 2015)) ou sur la durée d'engagement (ex. *Green Globe* (Green Globe, 2015c)).

3.1.4. Accréditation

L'accréditation consiste à certifier l'organisme certificateur, c'est-à-dire qu'elle permet d'évaluer la performance de l'auditeur à vérifier la conformité à une norme spécifique (Spenceley et Bien, 2013). En d'autres termes, pour que le certificat ait une valeur, l'organisme certificateur doit être reconnu par un organisme accréditeur. Ce dernier est un organisme national ou international qui a toutes les compétences et les autorisations exigées (ex. Conseil canadien des normes).

L'accréditation est une étape importante de l'évaluation de la conformité. Elle assure la crédibilité des programmes de certification (ISO, 2010). Elle permet aussi de garantir aux petites certifications locales de se démarquer par rapport aux géants internationaux. Depuis longtemps, elle est une exigence pour toute certification dans le domaine manufacturier. Toutefois, dans le secteur touristique, le conseil International du tourisme durable (GSTC) est l'une des premières initiatives qui a réussi à jouer le rôle d'organisme accréditeur pour les certifications du tourisme durable depuis 2010 (GSTC, 2014).

3.2. Certification et écotourisme

Cette section présente les initiatives d'harmonisation des certifications touristiques durables et écotouristiques et notamment la GSTC.

3.2.1. Harmonisation des normes et standards

On retrouve de plus en plus de certifications dans le secteur tertiaire y compris dans le tourisme. Toutefois, celles qui sont spécifiques à l'écotourisme sont moins nombreuses (Spenceley et Bien, 2013). L'absence d'une définition et d'un standard international dédié à l'écotourisme augmente les difficultés de distinguer entre un service ou un produit écotouristique authentique de celui qui est basé sur de fausses déclarations (*Greenwashing*). Les programmes de certifications de développement durable sont aussi souvent utilisés pour certifier des produits écotouristiques (Spenceley et Bien, 2013).

De plus, pour des raisons historiques, plusieurs processus de certification restent anarchiques et non harmonisés (Conaghan et Hanrahan, 2010a; Font et Buckley, 2001). C'est-à-dire que chaque certification a développé son propre programme de certification et ses propres standards au lieu de s'appuyer sur un processus de l'évaluation de la conformité uniformisé à l'échelle internationale (ex. ISO et *International Social and Environmental Accreditation Labelling Alliance (ISEAL)*) et sur un standard harmonisé.

L'accord de Mohonk, comme mentionné dans la section 2, fut la première initiative pour mettre en place une définition-cadre pour le tourisme durable et l'écotourisme (Spenceley et Bien, 2013). Viennent ensuite, les critères globaux du tourisme durable développés par l'OMT ainsi que le standard de la GSTC. Ce dernier représente un organisme international d'accréditation en tourisme durable. Il se base sur le processus de certification et d'accréditation développé par ISO et *ISEAL Alliance* (GSTC, 2014).

3.2.2. Standard de la GSTC

En 2010, le *Global Sustainable Tourism Council* a mis en place deux types de standards pour le tourisme durable (appelés critères du GSTC). L'un spécifie les critères qui s'appliquent à la destination et l'autre concerne les hôtels et les TO (GSTC, 2010). Ces standards représentent le minimum de critères exigés auquel toute activité touristique qui se veut durable, et certifiée comme telle devrait se conformer (Conaghan et Hanrahan, 2010). La structure générale de ces deux standards est pratiquement la même (annexe 1). En effet, les critères se répartissent selon quatre catégories qui sont la gestion durable, le développement socioéconomique, le respect du patrimoine et la conservation de l'environnement. Même s'il n'existe pas de standard international spécifique à l'écotourisme, les critères de la GSTC ont l'avantage de couvrir une grande partie des principes de l'écotourisme (voir section 1.3). D'ailleurs, plusieurs certifications spécifiques à l'écotourisme (ex. *Ecotourism Malta*) choisissent de se faire approuver par la GSTC en raison de sa pertinence (Spenceley et Bien, 2013), mais aussi pour plusieurs autres avantages comme (GSTC, 2014, 2015):

- la crédibilité internationale;
- la visibilité pour les certifications nationales et régionales;
- les avantages socioéconomiques pour la population locale;
- le référencement sur le site de la GSTC des organismes finaux certifiés (hôtels, TO et destinations) et sur certains sites spécialisés en réservation en ligne;
- l'utilisation du logo de la GSTC;
- l'accès à des ressources documentaires.

Pour bénéficier de ces avantages, l'organisme certificateur devrait répondre à l'un de ces deux niveaux ou approches :

Norme approuvée (*Approved Standards* en anglais) : signifie que la GSTC a reconnu que la norme utilisée pour la certification est alignée avec les critères mondiaux de tourisme durable (CMTD reconnu) et que les procédures de certification répondent largement aux normes internationales en matière de transparence, d'impartialité et de compétence.

Norme reconnue (*Recognized Standards* en anglais) : signifie qu'une norme de tourisme durable est conforme aux critères mondiaux de tourisme durable développée par le GSTC. La vérification de la conformité de la norme est réalisée par un expert technique du GSTC et un comité d'accréditation. Une fois qu'une norme est reconnue par la GSTC, elle peut être commercialisée comme « GSTC reconnu ».

4. IDENTIFIER LES BESOINS DES PARTIES PRENANTES

Cette section présente les attentes et les intérêts des différentes parties prenantes en matière de certification écotouristique, en plus, l'interaction de ces besoins est analysée.

4.1. Besoins des parties prenantes en certification

Les parties prenantes sont représentées essentiellement par les TO, les hôtels, les destinations, les gouvernements, la population locale et les touristes. Les besoins en certification sont représentés dans cette section.

4.1.1. Gouvernements

Les gouvernements cherchent essentiellement par les écocertifications à protéger le marché du tourisme durable ou de l'écotourisme ainsi qu'à relever le niveau de l'industrie touristique dans son ensemble (Conaghan et Hanrahan, 2010a). Les bénéfices économiques pour la population locale à travers l'achat local et l'appui des projets communautaires, sont aussi largement supérieurs au tourisme « tout inclus ». De plus, l'augmentation des hébergements certifiés peut diminuer les coûts liés au contrôle environnemental par les institutions gouvernementales (Conaghan et Hanrahan, 2010).

Les pouvoirs publics peuvent développer ou inciter au développement des certifications touristiques locales. Ils peuvent aller jusqu'à la subvention de l'implantation d'un programme de certification pour encourager l'entrepreneuriat et l'investissement dans le secteur écotouristique local. On cite par exemple la certification du développement durable de Costa Rica CST qui a eu un grand succès comme programme de certification. Celle-ci a contribué à présenter le Costa Rica comme une destination écotouristique incontournable (Raymond, 2007).

De plus en plus de pays développent des certifications spécifiques à leurs pays (Botswana, Kenya, Costa Rica, etc.) en s'appuyant sur des organismes nationaux spécialisés en tourisme (ex. *Malta Tourism Authority*) ou en normalisation (ex. Bureau de normalisation du Québec). Le soutien financier est parfois vital pour maintenir le fonctionnement de l'organisme certificateur. La certification *Pavillon bleu*, par exemple, a eu des difficultés financières après l'arrêt de 15 années de subventions européennes (Theobald, 2005).

4.1.2. Tours Opérateurs

Plusieurs grands TO travaillant dans le tourisme de masse ont voulu profiter de la croissance de l'écotourisme et du tourisme durable en général. Leur objectif étant de récupérer une partie du marché qui est dominé par les TO spécialisés en écotourisme. Pour y parvenir, ils avaient besoin de mettre en confiance l'écotouriste quant à la qualité et l'authenticité du forfait offert (Black et Crabtree, 2007a). Une des solutions proposées a été de développer des certifications propres aux hôtels écotouristiques et durables. Ceci a été le cas du groupe *Touristik Union International* (TUI) qui a développé son propre programme d'évaluation environnementale qui inclut des critères de performance comme la gestion des eaux usées ou du bruit (Buckley, 2003). Cependant la majorité des TO choisissent certaines certifications internationales ou nationales pour reconnaître des hébergements ou des activités écotouristiques à inclure dans leur offre de voyage. Le TO Thomas Cook identifie, par exemple, ses fournisseurs durables par la certification *Travelife* (Thomas Cook, 2015). Aussi, Transat ne transige qu'avec des certifications d'envergure internationale (ex. *Pavillon Bleu*, *Green Key*) ou reconnues par la GSTC telle que *Green Globbe*, *Biosphere Responsible Tourism* et *EarthCheck* (Transat, 2015).

4.1.3. Destinations et hébergements

C'est à la destination et à l'hôtel que reviennent principalement le choix de la certification répondant à leurs besoins ou à ceux de ses clients (écotouristes et TO). L'implantation d'une certification écotouristique pourrait leur présenter plusieurs avantages (Bien, 2009; Conaghan et Hanrahan, 2010a):

- améliorer le système de gestion et mettre en place une amélioration continue;
- donner un avantage commercial et une valeur ajoutée par rapport aux concurrents locaux et internationaux;
- offrir un moyen simple pour les clients de vérifier la qualité et la durabilité du service;
- diminuer les dépenses en ressources et notamment la consommation d'eau, d'électricité, d'énergies fossiles sans pour autant affecter la qualité de service.

4.1.4. Écotouristes

En écotourisme, comme pour tout autre type de tourisme, la satisfaction du client repose sur trois piliers qui sont la qualité de service, les conditions de santé, de sécurité et d'hygiène et enfin la durabilité (Toth, 2002). Ces trois piliers pourraient se traduire, par exemple, par une bonne interprétation de l'environnement naturel et culturel du milieu visité, la protection des visiteurs lors de déplacement dans des parcs où vivent des fauves en liberté, et l'assurance que les employés sont bien traités.

On retrouve dans les écocertifications des éléments de ces trois piliers (ex. *Smart Voyager*). Cela dit, ils n'ont pas la même proportion dans le contenu de la certification. L'aspect durabilité est largement pris en compte dans les critères tandis que la qualité et la santé-sécurité sont souvent sous-représentés. L'écotouriste est donc obligé de vérifier (directement ou avec l'aide de son TO) la présence d'autres outils d'évaluation liés à ces deux autres piliers de sa satisfaction. Cela peut se faire en vérifiant le nombre d'étoiles pour l'hôtel (Gaymans et Valley, 1996), la présence d'une certification de qualité de type ISO 9001 (Vasconcelos-Vasquez et autres, 2011), ou bien les conseils aux voyageurs de ministères des Affaires étrangères (Blessing et Whitney, 2002).

4.1.5. Population locale

La population locale n'a pas de participation directe dans le processus de certification écotouristique. Pourtant une implication de sa part dans le choix de la certification à adopter par le projet où l'activité peut considérablement changer leur quotidien. En effet, les critères et indicateurs liés au respect des populations locales diffèrent grandement entre les certifications (voir tableau 5.6). Par conséquent, si le projet écotouristique possède une certification avec une obligation de s'impliquer dans le développement de l'infrastructure locale cela devra l'obliger à interagir avec la population locale pour définir les besoins en développement (Johnson et Omland, 2004).

4.2. Relations entre les parties prenantes dans le secteur écotouristique

Avant de savoir comment choisir une « bonne certification », il est important de déterminer les PP qui sélectionnent la certification. Il s'agit des destinations, des hébergeurs et des TO comme mentionnés à la section 4. Cela dit, l'avis des autres PP peut influencer ce choix. Les écotouristes sont les consommateurs finaux, si un TO sélectionne des hôtels avec une écocertification de mauvaise réputation chez les visiteurs, cela peut rapidement se savoir par des sites spécialisés d'avis et des conseils touristiques (ex. *Tripadvisor*, etc.) ce qui peut diminuer ses ventes. Les écotouristes sont des clients exigeants pour ce qui concerne le service touristique. Ils s'attendent à ce que le produit final corresponde aux standards de l'écotourisme promis par le TO (Wight, 1996). C'est dans ce sens que les TO européens ne se contentent plus d'un engagement solennel de la destination ou de l'obtention d'une certification écotouristique inconnue. Ils

exigent actuellement que la destination soit certifiée par un organisme ayant un programme reconnu à l'échelle internationale (Spenceley et Bien, 2013). D'un autre côté, si un hébergeur choisit une certification internationale (pour avoir plus de visibilité), il peut ne pas bénéficier des subventions gouvernementales liées à l'adoption d'écocertifications locales.

5. COMPARAISON DE CERTAINES CERTIFICATIONS UTILISÉES EN ÉCOTOURISME

Cette section se divise en trois parties : une première partie explique la méthodologie employée pour évaluer les certifications et deux autres parties présentent les résultats comparatifs selon deux types d'approches (forme et contenu).

5.1. Méthodologie

La méthodologie consiste en une analyse comparative (*benchmarking*), selon deux étapes, des certifications de différentes envergures pour évaluer leur efficacité dans l'évaluation d'un produit ou service écotouristique. L'une se base sur le cadre global des programmes de certifications, soit l'aspect organisationnel, et l'autre se focalise sur leur contenu en termes de critères. La finalité étant d'identifier les caractéristiques d'une bonne certification. En totalité, 18 écocertifications et certifications en tourisme durable de différentes envergures ont été consultées. L'inclusion de certifications non écotouristiques dans la comparaison est due à la réalité du marché. En effet, plusieurs projets ou activités écotouristiques se contentent ou choisissent des certifications de tourisme durable (Black et Crabtree, 2007). Certaines certifications jugées trop spécialisées n'ont pas aussi été incluses comme celle des Pavillons bleus. Celles-ci concernent uniquement la gestion environnementale des plages (Pavillon Bleu, 2015).

La première analyse comparative a été effectuée sur leur totalité (18 certifications), tandis que la deuxième a été limitée à sept certifications. Ceci est dû à la ressemblance de certaines d'entre elles, à leur popularité et aussi à l'absence de données accessibles sur le contenu des standards. En effet, certains sites internet de certifications publient seulement un aperçu des critères utilisés ou exigent un paiement. Les sept certifications, sélectionnées pour la deuxième analyse selon les critères, ont été choisies à partir de la première analyse afin de présenter les certifications de différentes portées (nationale, régionale et internationale).

5.1.1. Évaluation du cadre global des programmes de certifications

Dans un premier lieu, une comparaison basée sur l'aspect organisationnel des certifications est réalisée. Elle permet de distinguer entre 18 écocertifications (tableau 5.1) préalablement sélectionnées pour leur diversité et représentativité. En tout, neuf éléments de comparaison ont été retenus (Plüss et autres, 2014). Parmi eux on explique les paramètres suivants :

➤ Propriété et création

L'organisme développeur du standard peut être un organisme gouvernemental ou privé tel que les ONG ou les associations professionnelles. Dans le cas où les certifications sont élaborées par des « comités » les organismes ayant soutenu financièrement ou par ressources matérielles et humaines seront considérés comme les organismes développeurs.

➤ Portée de la certification

Elle signifie la distribution géographique de la certification. Elle peut être nationale (y compris locale), régionale (continentale et sous- continentale) ou internationale.

➤ Transparence

Elle correspond à la facilité avec laquelle une personne indépendante de l'organisme certificateur (ex. un voyageur potentiel) a accès à la totalité des critères de la certification. Pour cela on utilisera trois termes : transparent (libre accès à toute la documentation), partiellement transparent (accès aux critères généraux seulement ou accès payant aux critères), et opaque (accès réservés uniquement aux organismes certifiés ou en cours de l'être).

➤ Procédure de vérification

La vérification peut être réalisée selon trois différents procédés. Le premier est l'organisme qui cherche à être certifié, on parle alors de l'évaluation par première partie. Le second est l'évaluation par l'organisme ayant développé la certification ce qui correspond à l'évaluation par seconde partie. Le troisième est celle réalisée par un organisme tierce accrédité d'où le nom d'évaluation par tierce partie.

5.1.2. Évaluation de la conformité des critères

Dans une seconde analyse, des critères spécifiques au contenu des sept certifications sélectionnées sont mis en contribution pour les comparer. Actuellement, aucun standard international ne pourrait être un référentiel pour les certifications écotouristiques comme c'est le cas du GSTC pour le tourisme durable. Par conséquent, pour avoir une liste de critères la plus complète possible, qui pourrait caractériser un produit ou un service écotouristique, trois standards ont été analysés. Il s'agit des critères du GSTC (2010), de ceux de l'accord de Mohonk (2000) et des critères du standard européen de l'écotourisme (EETLS) .

Plusieurs arguments justifient le choix de ces trois standards. Premièrement, leur reconnaissance internationale, notamment la GSTC et l'accord de Mohonk (OMT, 2014; Plüss et autres, 2014). Vu que l'écotourisme est une forme spécifique du tourisme durable, tous les critères de la GSTC devraient s'y appliquer (EETLS, 2009). S'y ajoutent alors les caractéristiques spécifiques à l'écotourisme inclus dans l'accord de Mohonk. Cela dit, ces critères se présentent sous la forme de lignes directrices et sont donc difficilement utilisables par les évaluateurs, d'où la nécessité de les consolider par les critères détaillés de la Norme Européenne d'étiquetage en écotourisme (EETLS). Ce dernier reste un des seuls standards directement exploitable et libre d'accès spécifique à l'écotourisme. De plus, il est lui-même approuvé par la GSTC (EcoTrans, 2014). Après la sélection, les trois standards ont été croisés afin d'en extraire un standard spécifiquement conçu pour la comparaison des certifications sélectionnées. L'annexe 1 présente l'ensemble des critères des trois standards mentionnés ainsi que ceux qui sont retenus pour l'analyse.

La structure du standard conçu se base sur les cinq principes de l'écotourisme présenté dans la section 2 de ce rapport. Les critères se répartissent sur cinq catégories qui sont la gestion durable, l'interprétation et la sensibilisation, la conservation de l'environnement, le développement socioéconomique et le respect de la culture autochtone. La catégorie interprétation et sensibilisation a été ajoutée sur les quatre catégories déterminées par la GSTC afin de pouvoir évaluer ce principe (Annexe 1). Chaque catégorie possède de 2 à 9 critères. Ces derniers se divisent en sous-critères (de 0 à 6 sous-critères par critère). Le tableau 5.1 présente une récapitulation des critères pour chaque catégorie.

Tableau 5.1 Structure globale du standard conçu (GSTC, 2010)

| Catégories | Critères |
|---|---|
| A. Critères généraux et de gestion durable | A.1 Planification et évaluation des impacts avant le développement projet A.2 Gestion durable A.3 Conformité réglementaire A.4 Formation du personnel A.5 Satisfaction client A.6 A.6 Marketing A.7 Conception et construction de bâtiments et d'infrastructure |
| B. Sensibilisation et interprétation | B.1 Information et interprétation B.2 augmenter la sensibilité des visiteurs à la destination d'accueil |

Tableau 5.1. Structure globale du standard conçue (GSTC, 2010) (suite)

| Catégories | Critères |
|--|---|
| C. Développement socio-économique de la communauté locale | C.1 Développement communautaire C.2 Emplois locaux C.3 Commerce équitable C.4 Entrepreneurs locaux C.5 Communauté autochtone C.6 Exploitation C.7 Embauche équitable C.8 Protection des employés C.9 Services de base |
| D. Respect du patrimoine culturel | D.1 Code de conduite culturel D.2 Artefacts historique D.3 Protection des sites culturels D.4 Incorporation de la culture |
| E. Conservation de l'environnement | E. 1 Produit et la consommation des ressources E. 2 Traitements des déchets E.3 Faune et la biodiversité |

Afin de relever la conformité des certifications sélectionnées par rapport à notre standard, un système de notation est utilisé. Il s'agit de donner une cote de 0, 1 ou 2 à chaque sous-critère ou critère pour toutes les certifications. La signification de chaque valeur est détaillée dans le tableau 5.2.

Tableau 5.2 Signification des valeurs des sous-critères

| Valeur du sous-critère | Concordance avec les exigences du sous-critère |
|-------------------------------|---|
| 0 | Exigence non mentionnée |
| 1 | Exigence partiellement mentionnée |
| 2 | Exigences existantes ou supérieures au sous-critère |

Par la suite, la somme des valeurs des sous-critères par catégorie sera utilisée pour comparer la concordance des certifications par rapport au standard de référence.

5.2. Comparaison des certifications selon des critères de forme

Cette partie présente les résultats et l'analyse de la comparaison des écocertifications selon le cadre global du programme de certification.

5.2.1. Résultats

Les principaux aspects organisationnels des 18 certifications sélectionnées sont présentés dans le tableau 5.3. En tout, neuf critères sont recensés pour chaque certification soient, le logo, le nom, l'année de création, l'organisme développeur de la certification, la portée, le type de tourisme, le domaine d'activité, la transparence, le type de vérification et la validité. Certains de ces éléments sont caractéristiques d'une certification de qualité notamment la transparence, l'audit externe, la nature de l'organisme développeur et la bonne définition du domaine d'activité (Haaland et Aas, 2010).

Tableau 5.3 Comparaison des certifications selon les critères de forme






| Logo | certification ou norme | Année | Organisme certificateur | Portée | Type de tourisme | Domaine d'activité | Transparence | Procédure de certification et validité | GSTC | Référence |
|---|--|-------|--|-----------|-----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|---|------|--|
| N/A | Norme québécoise (NQ 9700-060) | 2003 | Bureau de normalisation du Québec | Québec | Écotourisme (produits) | Services écotouristiques | Publiée | Seconde ou tierce partie | Non | (BNQ, 2003; Conseil Canadien des normes, 2003) |
|  | Aventure écotourisme Québec | 2004 | Association professionnelle | Québec | Aventure, Écotourisme | Activités en plein air | Non publiée | Seconde partie sur site (non spécifiée) | Non | (Aventure Écotourisme Québec, 2016) |
|  | ISO 14001 | 2004 | Organisation internationale de normalisation | Mondiale | Toute forme de tourisme | Tout type d'activité | Non publiée Payement | tierce partie (3 ans) | Non | (ISO, 2015b) |
|  | <i>Nature and Ecotourism Certification Program</i> | 1996 | <i>Ecotourism Australia</i> | Australie | Tourisme de nature et écotourisme | TO, parcs, hébergement, attractions | non publiées | tierce partie (3 ans) | Oui | (Eco Tourism Australia, 2015) |
|  | <i>Green Globe</i> | 1999 | <i>The World Travel & Tourism Council (WTTC)</i> | Mondiale | Tourisme durable et écotourisme | tous les services touristiques | Publiées | tierce partie (2 ans) | Oui | (Green Globe, 2015d) |
|  | <i>Rainforest Alliance</i> | 2005 | <i>Rainforest Alliance</i> | Mondiale | Tourisme durable et écotourisme | hébergement, destination et TO | Publiée | Seconde partie (1 an) | Oui | (Rainforest Alliance, 2003) |

Tableau 5.3 Comparaison des certifications selon les critères de forme (suite)













| Logo | certification ou norme | Année | Organisme certificateur | Portée | Type de tourisme | Domaine d'activité | Transparence | Procédure de certification et validité | GSTC | Référence |
|---|---|-------|--|-----------------------------|----------------------|--|--------------|--|------|--|
|  | <i>Botswana Ecotourism Certification System</i> | 2002 | <i>Botswana Tourism Organisation</i> | Botswana | Écotourisme | hébergement , destination et TO | Publiée | seconde partie (non spécifiée) | Non | (Botswana Tourism Organisation , 2013) |
|  | <i>Eco-Romania</i> | 2009 | <i>Association of Ecotourism in Romania</i> | Romania | Écotourisme | hébergement , forfaits voyage | Publiée | tierce partie (3 ans) | Non | (Association of Ecotourism in Romania, 2009) |
|  | <i>Ecotourism kenya</i> | 2005 | <i>Eco Tourism Kenya</i> | Kenya | Écotourisme | Hébergement | Non publiée | seconde partie sur site (2ans) | Non | (Eco Tourism Kenya, 2009) |
|  | <i>Smart Voyager</i> | 2010 | <i>Rainforest Alliance et Corporacion y Desarrollo</i> | Régionale (Amérique de sud) | Ecotourisme | Bateaux, hébergement , TO, destination | Publiée | Tierce partie, sur site (1 an) | Non | (Conservación y Desarrollo, 2015) |
|  | <i>ECOLA</i> | 2008 | <i>Japan Ecolodge Association (ECOLA)</i> | Japan | Écotourisme | Hébergement | Publiée | tierce partie (non spécifiée) | Oui | (ECOLA, 2008) |
|  | <i>Biosphere Responsible Tourism</i> | 1995 | <i>Instituto de Turismo Responsable</i> | Mondiale | tourisme responsable | hébergement , destination et TO | Publiée | tierce partie sur site (1 an) | Oui | (Biosphere Responsible Tourism, 2015b) |

Tableau 5.3 Comparaison des certifications selon les critères de forme (suite)

| Logo | certification ou norme | Année | Organisme certificateur | Portée | Type de tourisme | Domaine d'activité | Transparence | Procédure de certification et validité | GSTC | Référence |
|---|---|-------|--|-----------|---------------------------------|--|----------------------|--|------|-------------------------------|
|  | ECEAT | 1994 | Centre Europe de l'agro et écotourisme | Europe | agro et éco tourisme | hébergement et attraction | Publiée | tierce partie sur site (non spécifié) | Non | (ECEAT, 1994) |
|  | Nature's Best | 2002 | The Swedish Ecotourism Society | Suède | Écotourisme | TO | Publiée | bureau et seconde partie sur site (3 ans) | Non | (Nature's Best, 2004) |
|  | Malta ECO Certification | 2002 | Malta Tourism Authority | Malta | Écotourisme | hébergement | Publiée | seconde partie sur site (2 ans) | Oui | (MTA ECO Certification, 2010) |
|  | Certification for sustainable tourism (CST) | 1999 | Office du tourisme costaricain | Régionale | Tourisme durable et écotourisme | Hébergement, restaurant, TO, transport | Publiée | tierce partie sur site (2ans) | Oui | (CST, 2014) |
|  | EarthCheck | 1987 | EC3 Global | Mondiale | Tourisme durable | Hébergement attractions, restaurant, transport | Partielle (payement) | tierce partie sur site (1-2ans) | Oui | (EarthCheck, 2015) |
|  | Green Key Eco-Rating Program | | Association des hôtels du Canada (AHC) | Mondiale | Tourisme durable et écotourisme | Hébergement | non publiée | première, seconde et tierce partie (2-3 ans) | Non | (Green Key Global, 2015) |

5.2.2. Analyse

L'analyse des résultats de la comparaison des 18 certifications selon les critères de forme est présentée dans cette section.

➤ Nom et Logo

Chaque certification s'identifie par son nom et son logo. Certaines certifications ont des noms qui correspondent au type de tourisme qu'elles certifient. On peut ainsi facilement déduire du nom de la certification *Botswana Ecotourism Certification System* qu'elle est spécialisée en écotourisme au Botswana. D'autres au contraire ont un nom qui ne reflète pas forcément leur type de tourisme. La *Certification for sustainable tourism (CST)* est, par exemple, applicable dans les secteurs du tourisme durable, mais aussi dans l'écotourisme en Amérique centrale. L'ISO 14001 est une certification environnementale d'envergure internationale. Elle s'applique dans tous les domaines y compris le tourisme. Son nom a une connotation institutionnelle. Les certifications internationales spécialisées en écotourisme et en tourisme durable (ex. *Green Globe*, *Biosphere Responsible Tourism*) utilisent des noms génériques, mais avec une allusion claire à l'environnement (*Green*, *Biosphere*, *Earth*, etc.) pour faciliter la reconnaissance de la finalité de la certification pour les parties prenantes.

En ce qui concerne le logo, il constitue une étiquette ou une marque permettant à la certification de se distinguer et d'être reconnue par les consommateurs (Chevrier, 2005; Marcotte et autres, 2011). C'est suite à une vérification que l'organisme certificateur permet à l'entité certifiée d'utiliser son logo pour une période de temps déterminée. Celle-ci correspond à la période de validité de la certification qui varie généralement d'un à trois ans, selon la certification. Certaines d'entre elles délivrent aussi plusieurs niveaux de certification selon le degré de conformité, donc différents logos, généralement de 1 à 5. Ceci est dans le but d'encourager les entreprises à améliorer d'une façon continue leurs pratiques et à valoriser leurs efforts supplémentaires (Honey, 2003). La certification *Green Globe* délivre, par exemple, trois couleurs de logos (argent, or et platine) de même pour *Eco Kenya*. Alors que la *CST* accorde d'une à cinq feuilles selon le degré de conformité (CST, 2014). Toutefois, les normes telles qu'ISO 14001 et la NQ- 9700-060 n'accordent pas de logo aux organismes certifiés.

➤ Portée de la certification

Les certifications analysées sont de différentes portées. Sur les 18 certifications choisies, on a neuf nationales, trois régionales et six internationales. Certaines d'entre elles ont été conçues au préalable comme des certifications nationales; par la suite, elles ont été externalisées aux pays voisins ou à l'international. C'est le cas de la *CST* qui est maintenant utilisée dans plusieurs pays d'Amérique centrale (Haaland et Aas, 2010). De même, *Eco Kenya* est utilisée dans les pays de l'Afrique de l'Est. Certaines

certifications professionnelles nationales ont aussi vu leur portée devenir mondiale en raison de l'activité de leurs membres à l'extérieur du pays. La clé verte, par exemple, qui devait au départ certifier seulement les hôtels canadiens s'est rapidement internationalisée au fur et à mesure de l'expansion des groupes hôteliers canadiens Outre-mer (Green Key Global, 2015).

En outre, une certification d'envergure internationale présente plus d'acceptabilité pour le voyageur et les TO (Plüss et autres, 2014). Toutefois, ces exigences peuvent rester globales et ne pas prendre en compte les spécificités locales. *Green Globe*, par exemple, présente un standard plus général afin de s'appliquer à des projets touristiques de différents types élaborés en divers coins du monde (Black et Crabtree, 2007b). En effet, elles ne sont pas spécifiques à l'écotourisme, mais elles s'y appliquent, tandis que les certifications nationales ou régionales prennent plus en compte les conditions climatiques régionales et les cultures locales ou encore leur compréhension du concept d'écotourisme (Greenloons LLC, 2012). En effet, les écocertifications élaborées pour les pays africains, tels qu'*Eco Kenya* ou *Botswana Tourism*, présentent des critères spécifiques à l'environnement naturel et culturel local qui se basent sur l'observation de la nature savane et des animaux. Toutefois, les certifications nord-américaines joignent l'écotourisme à l'aventure. C'est le cas de la certification québécoise Aventure écotourisme Québec ou d'*Adventure Green Alaska* (Adventure Green Alaska, 2013).

➤ Propriété et création

Le statut juridique de l'organisme développeur de standards donne déjà un aperçu sur l'approche avec laquelle il gère la certification. Les organismes gouvernementaux (ex. *CST* et *Eco Kenya*) ont tendance par exemple à être stricts sur les questions de réglementation. Ainsi, les standards qu'ils développent sont considérés comme les plus méticuleux (ISO, 2010; Plüss et autres, 2014). Cela dit, la majorité (deux tiers des organismes certificateurs) a des statuts différents (Haaland et Aas, 2010). Ce sont soit des ONG (ex. *Green Globe* et *Rainforest Alliance*) qui sont connues par leurs indépendances des intérêts économiques ou soit des associations professionnelles (ex. Clé Verte et AEQ) qui sont réputées être plus souples dans le respect des exigences (Font, 2002).

À noter aussi la présence d'organismes certificateurs mixtes qui proviennent d'une coopération entre les autorités gouvernementales et les organisations sectorielles (ex. *Eco Tourism Australia*, *Nature's Best* et *Eco Botswana*). L'implication de différentes parties prenantes dans la conception des critères et la procédure de certification constitue un gage de qualité (Plüss et autres, 2014).

➤ Transparence

Sur les 18 certifications analysées, 12 ont publié leurs standards. Ceci constitue donc un indice d'une transparence dans le processus de certification (Haaland et Aas, 2010; Plüss et autres, 2014). De plus, certaines ajoutent à la publication des critères de leurs standards une reconnaissance internationale par la GSTC telles que *Green Globe* et *Biosphere Responsible Tourism*.

En outre, il y existe des certifications qualifiées de partiellement transparentes et non transparentes. L'information n'est donc pas accessible en partie ou en totalité. Ainsi, l'organisme certificateur sélectionne ce qui peut être consulté en libre accès sur son site internet ou exige une adhésion en contrepartie. En choisissant de ne pas publier une partie ou la totalité des critères de la certification, l'accès à une offre de certification pour les décideurs se rétrécit (Plüss et autres, 2014). Toutefois, les certifications ISO, par exemple, bien que partiellement transparentes, sont les plus crédibles et les plus demandées mondialement. De plus, certaines écocertifications, bénéficiant de la reconnaissance de la GSTC, sont reconnues comme étant crédibles bien qu'elles ne sont pas transparentes telle que *ECO Tourism Australia*.

➤ Procédure de certification

En plus de la transparence, la procédure de vérification constitue un indicateur de la crédibilité d'une certification (Font et Harris, 2004). Sur l'ensemble de notre échantillon, 10 certifications exigent une vérification par une tierce partie telle que *Green Globe* et *Eco Romania* (tableau 5.3). Toutefois, certaines certifications offrent une auto-évaluation en ligne comme étape préliminaire à l'audit de terrain. Elles sont ainsi complétées par une visite sur site soit par un inspecteur de l'organisme certificateur (on parle alors de seconde partie) (ex. AEQ, Clé verte, *Nature's Best*, *Rainforest Alliance*) ou soit par un inspecteur indépendant (on parle alors de tierce partie) (ex. Clé verte).

En ce qui concerne les certifications de portée mondiale (ex. *Biosphere Responsible Tourism*), celles-ci ne trouvent pas de difficulté à adopter la vérification externe puisqu'elles « sous-traitent » d'une part la vérification et la certification à des organismes accrédités nationaux ou régionaux. D'autre part, le maintien de leur crédibilité nécessite l'application des normes les plus strictes en audit et en évaluation.

En l'absence d'un tel procédé de vérification, la crédibilité de la certification devient altérée et fait penser qu'il s'agit seulement d'une stratégie de marketing, voire de *greenwashing* (Conaghan et Hanrahan, 2010b). Pourtant, plusieurs écocertifications, surtout d'envergures nationales, se limitent à la vérification par une seconde partie (40 % de notre échantillon total). Ceci pourrait s'expliquer par les coûts élevés de l'inspection par un auditeur indépendant (Ann Poser, 2009; Haaland et Aas, 2010). De plus, en sachant que les projets écotouristiques sont généralement gérés par des petites et des moyennes entreprises (Klintman, 2012), il paraît difficile pour ces derniers de couvrir les coûts liés au processus de certification et le suivi

environnemental qui s'ensuit. D'autre part, les écocertifications à faible coût sont généralement basées sur des évaluations de seconde partie ou d'auto-évaluation (Ann Poser, 2009).

Pourtant, de plus en plus de certifications nationales choisissent aussi la tierce partie de vérification afin de donner une visibilité à leur image de marque. À titre d'exemple, la *CST* a dernièrement changé de méthode en passant de l'évaluation secondaire à l'évaluation tertiaire (Honey, 2003). L'entreprise devrait donc proposer une écocertification équilibrée entre l'attractivité et l'indépendance, d'un côté, et les faibles coûts, de l'autre.

Un autre élément à prendre en considération lors de l'étape de l'audit de certification est le niveau de la conformité minimale pour l'obtention ou le renouvellement de la certification. Il varie d'une certification à une autre et n'est pas toujours disponible pour le public. À titre d'exemple, *Smart Voyager* exige que 50 % des « critères critiques » soient validés, mais que la totalité des critères soit validée à 80 % (Conservación y Desarrollo, 2010). De même, *Green Globe* n'exige que le respect de 50 % de tous les indicateurs des critères sans distinction entre critères critiques et réguliers (Green Globe, 2015c).

➤ Domaine d'activité

La connaissance du domaine d'activité est un élément important pour aider les décideurs à vérifier l'applicabilité de la certification. Une bonne certification devrait énoncer des critères spécifiques par domaine en plus des critères généraux. Plusieurs certifications le font en distinguant entre les critères de la destination et ceux du TO ou de l'hébergement (ex. *Smart Voyager*). À noter aussi l'existence de « niches » dans les certifications comme celle de l'*ECEAT* qui s'intéresse spécifiquement aux projets agro-éco-touristiques.

➤ Approche processus versus performance

De plus, il existe une différence d'approches en gestion environnementale des certifications. L'ISO 14001 est la seule certification ou norme du tableau 5.3 considérée comme une norme de processus et non pas une norme de perspective ou de performance. Les autres certifications présentées dans ce rapport sont en majorité des certifications de performance basées sur des critères ou des indicateurs ce qui semble être le plus adapté à la réalité du secteur touristique. Ils indiquent clairement les opérations ou les objectifs à atteindre. Ils facilitent par la même occasion la gestion durable au sein de l'organisme certifié (Bien, 2009; Honey, 2003).

Le cadre global des certifications donne une idée générale, mais non complète sur la qualité des écocertifications. L'évaluation des standards de certaines d'entre elles en critères et sous-critères dans la

section suivante permet d'avoir une idée en profondeur de leurs contenus et de leur respect des spécificités de l'écotourisme.

5.3. Comparaison des certifications selon les critères de standard

Suite à la comparaison, dans une première partie, de 18 certifications écotouristiques selon leurs aspects organisationnels, une deuxième comparaison basée sur des critères de fond est présentée dans cette section. Cette fois-ci, seulement sept certifications ont été retenues. Le choix s'est basé sur la disponibilité des critères et aussi sur la diversité des portées. Au final, les certifications se définissent comme suit :

- *Green Globe* : C'est une certification d'envergure internationale basée à Los Angeles. Elle certifie sur trois niveaux plusieurs types d'organismes touristiques soient des gîtes, des hôtels, des destinations, Des TO, restaurants et même le service de limousines. Environ 458 entités touristiques sont certifiées durables dans plus de 75 pays (EcoTrans, 2014).

- *Rainforest Alliance* : Cette certification globale basée à New York offre des services de vérification dans plusieurs secteurs d'activité. En plus du tourisme, elle est présente dans la foresterie (à travers la certification Forest Stewardship Council (FSC)), l'agriculture et les crédits-carbone. Pour le tourisme, plus de 200 organismes sont certifiés *RA Verified* à travers le monde (EcoTrans, 2014).

- *CST* : Elle est développée par le Conseil du tourisme de Costa Rica pour certifier les projets écotouristiques et de tourisme durable au Costa Rica. Sa réussite lui a permis de s'étendre récemment aux pays avoisinants (Amérique centrale). En 2015, environ 325 organismes ont été certifiés principalement des hôtels, des TO locaux, des attractions et des locations de voitures (CST, 2014).

- *Smart Voyager* : Elle a été développée au départ pour certifier les bateaux qui offrent des excursions le long du fleuve Amazone ou autour des îles Galápagos pour englober, par la suite, d'autres activités touristiques dans plusieurs pays de l'Amérique latine (Colombia, Honduras, Chile, El Salvador). Jusqu'à l'année 2013, plus de 300 entités touristiques sont certifiées *Smart Voyager* notamment des bateaux, des hôtels, écogîtes, TO, destinations et même des institutions sociales qui collaborent avec les entreprises touristiques (Conservación y Desarrollo, 2015).

- *Eco Kenya* : C'est une certification nationale de trois niveaux développée en 2008 au Kenya. Elle certifie tout projet écotouristique d'hébergement. En tout, 91 projets sont certifiés.

- *Eco Romania* : Cette certification roumaine est spécialisée dans la certification des forfaits écotouristiques et des écogîtes. Seulement 22 projets sont certifiés.

- norme québécoise (NQ 9700-060) : Le Bureau de normalisation du Québec est accrédité par le Conseil canadien des normes (CCN) comme organisme d'élaboration de normes. C'est cet organisme qui a développé une norme spécifique à l'écotourisme. Il n'existe aucune information sur le nombre d'entreprises certifiées.

5.3.1. Résultats

Les critères de ces certifications sont comparés par rapport au standard témoin de l'écotourisme (Annexe 1). Les résultats figurent selon les différentes catégories de critères, dans les cinq tableaux 5.4; 5.5; 5.6; 5.7 et 5.8. Ils ont été traités sous forme simplifiée dans un tableau (tableau 5.9) et un histogramme récapitulatifs (figure 5.1).

Tableau 5.4 Comparaison selon la catégorie des critères globaux et de gestion durable

| | Green Globe ¹ | RA ² | Smart Voyager ³ | CST ⁴ | Eco Kenya ⁵ | NQ ⁶ | Eco Roma- nia ⁷ |
|--|-----------------------------|-----------------|-------------------------------|------------------|------------------------------|-----------------|----------------------------------|
| A.1 Planification et évaluation des impacts avant le développement du projet | | | | | | | |
| Réaliser une planification environnementale et une évaluation des impacts | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 |
| Inclure les impacts sociaux, culturels, écologiques et économiques lors de la planification | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Prendre en compte les impacts cumulatifs et les stratégies de mitigations | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| A.2 Gestion durable | | | | | | | |
| Mise en place d'un système de gestion de la durabilité à long terme convenant à sa réalité et sa taille | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| Système de gestion environnementale | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Système de gestion de la qualité | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Système de traçabilité des actions | 2 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Plan de gestion des crises et des situations d'urgence | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| A. 3 Conformités réglementaires | | | | | | | |
| Se conformer à toutes les lois et à tous les règlements (y compris ceux de la santé, la sécurité, du travail, et des aspects environnementaux) | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| Se conformer aux réglementations spéciales dans les zones protégées | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 |
| Respecter les statuts des aires protégées et des sites sensibles | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 1 |
| A. 4 Formations du personnel | | | | | | | |

Tableau 5.4 Comparaison selon la catégorie des critères globaux et de gestion durable (suite)

| | Green Globe ¹ | RA ² | Smart Voyager ³ | CST ⁴ | Eco Kenya ⁵ | NQ ⁶ | Eco Roma- nia ⁷ |
|---|-----------------------------|-----------------|-------------------------------|------------------|------------------------------|-----------------|----------------------------------|
| Former tout le personnel sur son rôle dans la gestion des pratiques environnementales, socioculturelles, de santé et de sécurité. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| A.5 Satisfaction client | | | | | | | |
| Mesurer la satisfaction et prendre des mesures correctives si nécessaire | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| Assurer une expérience touristique authentique et personnelle | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| A.6 Marketing | | | | | | | |
| Utiliser des documents promotionnels exacts et complets | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 |
| Assurer une communication efficace et éthique | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| A.7 Conception et construction de bâtiments et d'infrastructures | | | | | | | |
| Respecter les exigences des zones protégées et de patrimoine | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Respecter le patrimoine naturel et culturel lors de l'implantation, la conception, l'évaluation d'impact, et les droits fonciers et d'acquisition | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| Utiliser des principes localement appropriés de construction durable | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| Constructions et matériaux conformes aux normes environnementales | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Respecter les règlements d'acquisition des biens | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Assurer l'accès pour les personnes ayant des besoins spéciaux | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| | 32 | 29 | 24 | 24 | 25 | 26 | 18 |

Tableau 5.5 Comparaison selon les critères de sensibilisation et l'interprétation

| | Green Globe ¹ | RA vd ² | Smart Voyager ³ | CST ⁴ | EK ⁵ | NQ ⁶ | ER ⁷ |
|---|--------------------------|-----------------------|-------------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| B.1 Information et interprétation | | | | | | | |
| Mise en œuvre d'un plan d'interprétation pour accompagner les activités (contenu pédagogique de l'« écovisite ») | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Favorisation des petits groupes | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| L'interprétation est livrée aux clients par un personnel formé et des guides professionnels | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| Interprétation complétée par d'autres moyens (panneaux de signalisation, moyens audiovisuels, etc.) | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| Assurer la sécurité et le bien-être des visiteurs | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| B.2 Augmenter la sensibilité des visiteurs dans la destination d'accueil | | | | | | | |
| Les renseignements fournis aux clients ou diffusés dans le cadre de l'effort de marketing devraient soulever la sensibilité des conditions naturelles, culturelles, sociales et politiques de la destination hôte | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Favoriser le contact avec la population locale | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| Les activités lors du séjour sont basées principalement sur des expériences reliées à la nature | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Les activités écotouristiques mènent à une meilleure compréhension et appréciation de l'environnement de la destination | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Total | 2 | 5 | 16 | 16 | 11 | 14 | 16 |

Tableau 5.6 Comparaison selon la catégorie des critères développement sociaux économiques

| | Green Globe ¹ | RA vd ² | Smart Voyager ₃ | CST ⁴ | EK ⁵ | NQ ⁶ | ER ⁷ |
|--|--------------------------|--------------------|----------------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| C.1. Contribuer au développement des services sociaux (éducation, santé, infrastructure) | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| Présenter des avantages économiques directs pour la population locale | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| C.2. Offrir des opportunités de travail pour les résidents locaux, y compris aux postes de direction. Une formation est offerte selon les besoins | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Prioriser des sous-traitants et des fournisseurs locaux | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| C. 3. Prioriser l'achat des biens et des services locaux ou issus du commerce équitable, dans la mesure du possible | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| C.4. Offrir les moyens pour le développement et la vente des produits des petits entrepreneurs locaux basés sur la nature, l'histoire et la culture locale (y compris la nourriture et les boissons, l'artisanat, les arts vivants, les produits agricoles...) | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| C.5. Élaborer en collaboration avec la communauté locale un code de conduite pour les activités conduites dans les communautés autochtones | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Développer des mécanismes pour s'assurer que les impacts économiques négatifs sur les communautés soient minimisés | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 |

Tableau 5.6 Comparaison selon la catégorie des critères développement sociaux économiques (suite)

| | Green Globe ¹ | RA vd ² | Smart Voyager ₃ | CST ⁴ | EK ⁵ | NQ ⁶ | ER ⁷ |
|---|--------------------------|--------------------|----------------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| C.6. Mettre en œuvre une politique de lutte contre l'exploitation commerciale, en particulier des enfants et des adolescents, y compris l'exploitation sexuelle. | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| C.7. Recruter d'une façon équitable des femmes et des minorités locales, notamment dans des postes de direction, tout en limitant le travail des enfants. | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| C.8. Respecter les règlements internationaux ou nationaux concernant le respect des salariés. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Assurer de bonnes conditions de vie pour les employés logés dans les installations d'affaires. | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Se conformer aux réglementations liées aux travailleurs (nationaux et internationaux) en prenant toujours les plus exigeants. | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| C.9. Les activités de la société ne remettent pas en cause la fourniture des services de base comme l'eau, l'énergie ou l'assainissement pour les communautés voisines. | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Total | 20 | 14 | 18 | 24 | 22 | 15 | 14 |

Tableau 5.7 Comparaison selon la catégorie des critères respect du patrimoine culturel

| | Green Globe ¹ | RA vd ² | Smart Voyager ³ | CST ⁴ | EK ⁵ | NQ ⁶ | ER ⁷ |
|---|--------------------------|--------------------|-------------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| D. 1. La société suit des lignes directrices établies ou un code de bonne conduite pour les visites de sites culturellement ou historiquement sensibles, afin de minimiser l'impact des visiteurs et de maximiser l'expérience de voyage. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| D. 2. Les objets historiques et archéologiques ne sont pas vendus, échangés ou affichés, sauf dans les conditions permises par la loi. | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| D. 3. L'entreprise contribue à la protection des biens et sites historiques, archéologiques, culturels, spirituels locaux, et n'entrave pas leur accès pour les résidents locaux | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| D. 4 l'entreprise utilise des éléments de l'art local, de l'architecture ou du patrimoine culturel dans ses opérations, la conception, la décoration, la nourriture ou les magasins, tout en respectant les droits de propriété intellectuelle des communautés locales. | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Total | 8 | 8 | 2 | 8 | 8 | 7 | 8 |

Tableau 5.8 Comparaison selon la catégorie des critères de conservation de l'environnement

| | Green Globe ¹ | RA vd ² | Smart Voyager 3 | CST ⁴ | EK ⁵ | NQ ⁶ | ER ⁷ |
|--|--------------------------|--------------------|--------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| E.1. La conservation des ressources | | | | | | | |
| Politique d'achat | | | | | | | |
| Favoriser l'achat des produits respectueux de l'environnement | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| limiter l'achat et l'utilisation des consommables et produits jetables | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| Conservation de l'énergie | | | | | | | |
| Mettre en place un plan de gestion de l'énergie durable, indiquant les sources d'approvisionnement | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| Réduire la consommation d'énergie, tout en encourageant l'utilisation des énergies renouvelables | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| Conservation de l'eau | | | | | | | |
| Mettre en œuvre un plan de gestion de l'eau indiquant les sources d'approvisionnement de l'eau | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| Évaluer et surveiller régulièrement la consommation d'eau. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| Utiliser des équipements économes en eau | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| Respecter la capacité de charge ou de support du site | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | |
| E.2 La réduction de la pollution | | | | | | | |
| Gaz à effet de serre | | | | | | | |
| Surveiller et mesurer les émissions de gaz à effet de serre | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Mettre en place des procédures pour réduire les gaz à effet de serre | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Traiter et réutiliser des eaux usées lorsque possible. | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | | 1 |
| Gestion des déchets solides | | | | | | | |
| Mettre en œuvre un plan de gestion des déchets solides | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| Mettre en place un système de recyclage, utilisé par le personnel et les clients | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| Produits chimiques et dangereux | | | | | | | |
| Réduire l'utilisation de produits chimiques et de substances nocives. (pesticides, peintures, désinfectants) | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |

Tableau 5.8 Comparaison selon la catégorie des critères de conservation de l'environnement (suite)

| | Green Globe ¹ | RA vd ² | Smart Voyager ₃ | CST ⁴ | EK ⁵ | NQ ⁶ | ER ⁷ |
|--|--------------------------|--------------------|----------------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Surveiller la consommation de produits chimiques et assurer une meilleure manipulation | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| Autres polluants | | | | | | | |
| Mettre en œuvre des pratiques pour réduire la pollution par le bruit, la lumière, les composés détruisant la couche d'ozone, l'air et les contaminants du sol. | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Réduire les impacts des transports et de la mobilité | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 |
| E.3. La conservation de la biodiversité, des écosystèmes et des paysages | | | | | | | |
| Mettre en œuvre une politique stricte en matière de protection des espèces sauvages. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Ne pas détruire la faune et de la flore en péril ou protégée | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Respecter les règlements appropriés de la faune en captivité | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Favoriser des espèces indigènes par rapport aux espèces exotiques invasives | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| Faire des suivis de conservation de la biodiversité (aires naturelles protégées et zones de haute valeur de biodiversité). | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Respecter les codes de conduite sur l'interaction avec la faune | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Restaurer ou réhabiliter des écosystèmes altérés | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Assurer un impact minimum sur la vie sauvage | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| | 40 | 35 | 36 | 40 | 36 | 32 | 30 |

¹ *Green Globe* (Green Globe, 2015d).

² *Sustainable Tourism Certification Network of the Americas : Baseline Criteria* (Rainforest Alliance, 2003).

³ *Smart Voyager sustainable tourism certification program* (Conservación y Desarrollo, 2010).

⁴ Certificat pour la soutenabilité touristique (Instituto Costarricense de Turismo, 1999).

⁵ *Ecotourism Kenya* (Eco Tourism Kenya, 2009).

⁶ Norme québécoise sur les produits écotouristiques (Conseil Canadien des normes, 2003).

⁷ *Eco Certified Romania* (Association of Ecotourism in Romania, 2009).

Le tableau 5.9 et la figure 5.1 représentent une récapitulation des résultats de comparaison des sept certifications selon les critères de fond illustrés par les tableaux 5.4; 5.5; 5.6; 5.7 et 5.8.

Tableau 5.9 Correspondance des catégories des certifications par rapport au standard témoin

| Catégorie\Certification | Green Globe | RA vd | Smart Voyager | CST | EK | NQ | ER |
|-----------------------------------|-------------|-------|---------------|-------|-------|------|-------|
| Gestion durable | 73 % | 66 % | 55 % | 55 % | 57 % | 59 % | 41 % |
| Développement socioéconomique | 71 % | 50 % | 64 % | 86 % | 79 % | 54 % | 50 % |
| Respect du patrimoine culturel | 100 % | 100 % | 25 % | 100 % | 100 % | 88 % | 100 % |
| Conservation de l'environnement | 91 % | 80 % | 82 % | 91 % | 82 % | 73 % | 68 % |
| Sensibilisation et interprétation | 11 % | 28 % | 89 % | 89 % | 61 % | 78 % | 89 % |
| Moyenne pour les catégories | 72 % | 64 % | 68 % | 79 % | 72 % | 66 % | 61 % |

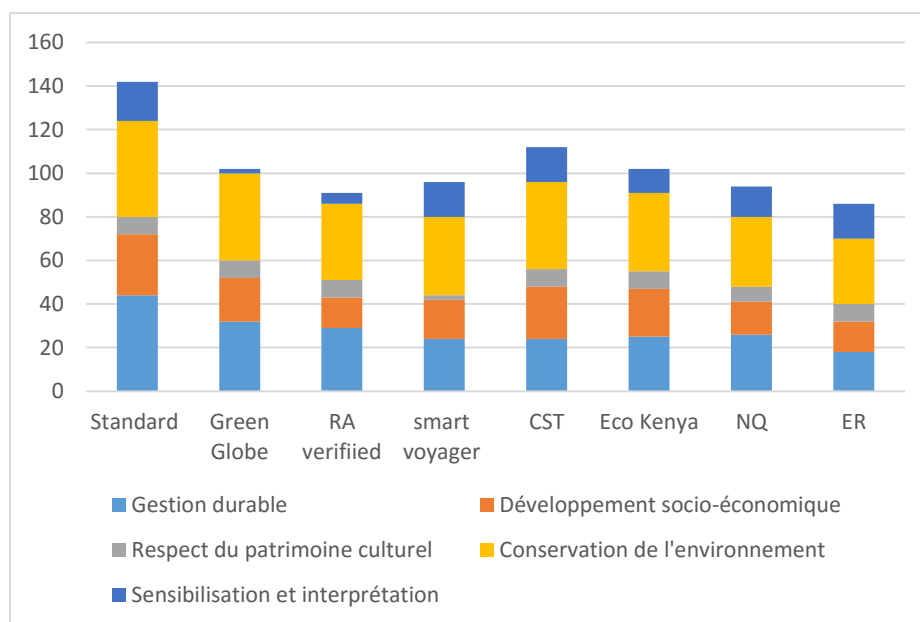


Figure 5.1 Correspondance des catégories des certifications par rapport au standard témoin

5.3.2. Analyse des résultats

La représentation des résultats sous forme d'un tableau (voir tableau 5.9) et d'un graphique (voir figure 5.1) permet de dégager de nombreuses tendances liées aux critères des certifications par catégorie. Pour commencer, aucune certification ne concorde à 100 % avec les critères développés (la valeur maximale est celle du *CST* avec 79 %), mais toutes dépassent les 50 % de critères concordants (la valeur minimale est celle d'*Eco Romania* avec 61 %). En d'autres termes, parmi celles analysées, le *CST* paraît la meilleure certification dans le respect des critères liés à l'écotourisme. S'ensuivent alors *Eco Kenya* et *Green Globe* *ex aequo* avec 72 % des critères remplis. Pourtant, cette comparaison sommaire n'englobe pas suffisamment les problématiques d'une catégorie donnée.

En effet, en réalisant une analyse par catégorie de critères, on remarque que pour la catégorie « gestion durable », les certifications d'envergure internationale (*Green Globe* et *Rainforest Alliance*) sont mieux notées avec un respect des critères de 73 et 66 % respectivement. Ceci peut s'expliquer par l'expertise développée par ces deux grands groupes américains dans la certification durable (Griffin, DeLacey, Harris, Griffin et Williams, 2002).

Cela dit, si on compare la performance des certifications pour la catégorie « sensibilisation et interprétation », ces mêmes certifications sont faiblement notées (11 % pour *Green Globe* et 28 % pour *Rainforest Alliance*). Les certifications spécialisées en écotourisme sont, pour leurs parts, largement mieux notées (entre 61 et 89 %). En effet, la sensibilisation et l'interprétation sont un « méta principe » de l'écotourisme (Tranquard et Gagnon, 2012) et permettent de distinguer entre un produit écotouristique et un autre projet alternatif (voir section 1.3).

La catégorie « respect du patrimoine culturel » est un autre pilier de l'écotourisme. Il est globalement respecté par toutes les certifications retenues. Quatre de ces dernières présentent ainsi, des critères conformes à 100 %. *Smart Voyager* représente 25 % de conformité avec cette catégorie. Ceci pourrait s'expliquer par des raisons liées à son histoire de développement. En effet, au départ, la certification était conçue uniquement pour la protection environnementale des îles Galapagos en Équateur (Black et Crabtree, 2007c). Les questions de patrimoine culturel n'étant pas une problématique dans ces îles inscrites au patrimoine mondial (UNESCO, 2015), elles n'ont pas été retenues comme critères dans la certification. Cela dit, avec le succès de la certification, la portée de celle-ci a été étendue à toute l'Amérique latine (Conservación y Desarrollo, 2015). Cependant, les critères semblent ne pas être mis à jour pour prendre en considération des problématiques y compris culturelles, dans les régions nouvellement couvertes par la certification.

En ce qui concerne la catégorie « conservation de l'environnement », les critères sont largement respectés par la totalité des écocertifications avec une moyenne générale de 81 %. Ceci est logique puisqu'il s'agit des certifications conçues essentiellement pour assurer la conservation de l'environnement. Si on analyse

plus en détail le degré de conformité de chaque certification à cette catégorie de critères, on trouve que les deux dernières du classement NQ (73 %) et *Ecotourism Romania* (68 %) n'ont pas inclus une section sur la gestion des gaz à effet de serre. Pourtant cette problématique mondiale est de plus en plus d'actualité dans le secteur touristique notamment pour la pollution liée au transport aérien (Howitt, Carruthers, Smith et Rodger, 2011). De nombreux projets écotouristiques choisissent d'ailleurs de mettre en place une gestion carbone (Strasdas, 2010) ou même se faire certifier « carboneutre » (Gössling, 2009).

Pour ce qui est de la catégorie « développement socioéconomique », les certifications présentent des niveaux de conformité fluctuant de 50 % à 86 %. Si on regarde en détail les résultats du tableau 5.6, on remarque que les certifications mal notées négligent les sous-critères socioéconomiques comme l'équité au travail et l'analyse de risque sur les communautés locales. Ces différences de niveau de respect pour cette catégorie pourraient s'expliquer par les divergences d'approches. En effet, certaines certifications préfèrent inclure les aspects socioéconomiques, en détail, sous forme de sous-critères (ex. *Smart Voyager*). Toutefois, d'autres certifications préfèrent se contenter de critères généraux. Notons l'exemple de la certification *Rainforest Alliance*, elle énonce dans sa section SC 2.1. que « la société met en œuvre des pratiques de travail conformes à la législation nationale et internationale en cours de validité » (Rainforest Alliance, 2015, p. 31).

Ce qui ressort de cette lecture horizontale (par catégorie) des données, c'est que les certifications d'envergure internationale sont majoritairement mieux notées. Toutefois une simple analyse verticale (par certification) peut relativiser ces résultats. On retrouve ainsi une grande variabilité dans le respect des catégories de critères par certification. *Green Globe*, par exemple, possède 100 % (le plus élevé de ce comparatif) des critères de l'« interprétation et de la sensibilisation », mais ce pourcentage descend à seulement 11 % (le plus bas de ce comparatif) pour ce qui concerne la sensibilisation et l'interprétation. Accessoirement, ceci démontre que le standard témoin représente un minimum de critères atteignables et non pas des critères idéaux ou théoriques. Cela indique aussi que les certifications étudiées d'un côté ne proposent pas des critères trop simples pour faciliter le *greenwashing* et de l'autre, ne possèdent pas de critères inapplicables dans la réalité (Ann Poser, 2009).

Le fait d'avoir des résultats un peu plus faibles des écocertifications locales ne veut pas forcément dire qu'elles ne sont pas performantes. En effet, elles pourraient répondre à des réalités économiques, sociales et environnementales spécifiques à un milieu donné. *Ecotourism Kenya* offre ainsi une meilleure couverture des problématiques locales. Le fait que le sous-critère « impacts des transports et de la mobilité » ne soit pas mentionné par la certification kenyane est dû probablement à l'absence de cette problématique dans le pays (Tiffen et Mortimore, 1992).

Parmi les limites de la comparaison utilisée, on note que certaines certifications peuvent contenir des critères uniquement spécifiques à une région donnée et qui ne sont pas « valorisés » lors de comparaisons standardisées. Par exemple, le CST exige dans son critère 2.9 que l'hébergement, s'il est dans une zone

côtière, soit certifié à l'avance « *Bandera Azul Ecológica* » (Instituto Costarricense de Turismo, 1999). Ce certificat local est l'équivalent costaricain du programme international Pavillon bleu pour la protection des plages (Pavillon Bleu, 2015).

De plus, les critères de conservation de l'environnement paraissent plus développés et stricts pour la norme NQ 9700-060. Celle-ci présente des critères spécifiques à différentes activités écotouristiques menées au Québec telles que l'équitation, la spéléologie et la plongée en apnée ou sous-marine (BNQ, 2003).

5.4. Synthèse

La comparaison selon des critères structuraux et de fond a permis d'évaluer la performance de plusieurs certifications dans leur conformité avec les exigences générales des programmes de certification, mais aussi dans leur respect des principes de l'écotourisme.

La première analyse a permis de différencier 18 certifications selon plusieurs critères organisationnels. Pour l'essentiel, quatre critères semblent faciliter la sélection d'une bonne certification. Ces derniers sont la transparence, l'audit externe, la nature de l'organisme développeur du standard et la reconnaissance par la GSTC. Toutefois, l'absence de l'un de ces critères pourrait être partiellement compensée par un autre. Une certification qui ne publie pas sa norme peut quand même être considérée comme crédible si elle bénéficie d'une reconnaissance de la part de la GSTC (ex. *Nature and Ecotourism Certification Program*). De même, l'évaluation par une tierce partie peut diminuer les doutes sur la véracité d'une certification développée ou gérée par une association professionnelle. C'est le cas d'*Eco-Romania* qui est développée et gérée par une association professionnelle (*Association of Ecotourism in Romania*), mais qui se base sur une évaluation par tierce partie.

La deuxième analyse a montré qu'une certification reconnue par la GSTC n'est pas forcément idéale pour gérer un produit ou une activité écotouristique même si l'écotourisme fait partie intégrante du tourisme durable. D'ailleurs aucune certification ne s'est conformée à 100 % au standard témoin. Les résultats sont bons pour plusieurs critères ou sous-critères. Pourtant, des lacunes persistent. Ceci est particulièrement vrai pour la catégorie « sensibilisation et interprétation » qui est caractéristique de l'écotourisme.

Les certifications d'envergure internationale, telles que *Green Globe* et *Rainforest Alliance*, même si elles ont été développées par des ONG, bénéficient de la reconnaissance de la GSTC (GSTC, 2015). Toutefois, ces dernières ne se spécialisent pas en écotourisme. Les certifications uniquement applicables à l'écotourisme ont plutôt une portée nationale ou régionale. Elles ont été conçues selon différents programmes de certifications. Certaines ont réussi à avoir la confiance des parties prenantes grâce à leur implication sociale et leur crédibilité (ex. transparence, audit externe, etc.) telles que *CST* et *Eco Tourism*

Australia. D'autre part, les certifications locales ont développé au fur et à mesure de leur évolution des critères écotouristiques spécifiques à l'écosystème local. Ceci permet de mieux surveiller et mesurer les problématiques purement locales. Un des meilleurs outils pour y parvenir est l'implantation d'un système de gestion environnementale (voir l'approche processus dans la section 3.1.1). Ce dernier permet d'avoir des outils de contrôle et de mesure dans un contexte d'amélioration continue (ISO, 2015c). De plus, il détecte des éléments spécifiques aux organismes à certifier (ex. hôtel, parc, attraction, etc.) qui ne peuvent être discernés avec les critères ou indicateurs standardisés de la certification surtout si elle est internationale (Bien, 2009). À titre d'exemple, si le projet écotouristique s'approvisionne en produits frais disponibles dans la région. Cela peut valider un des critères des certifications de performance comme celui des « achats locaux ». Pourtant, en cas d'utilisation d'eau polluée pour arroser les plantes, des taux de contaminants élevés (ex. pesticides, métaux lourds, etc.) peuvent se retrouver dans la nourriture servie aux écotouristes. Seule une certification basée, totalement ou en partie, sur des critères de processus (ex. système de gestion environnementale de type ISO 14001) peut détecter ces problématiques à travers l'analyse de risque (Eng Ann et autres, 2006).

Certaines certifications nationales de performance peuvent prendre en compte les problématiques d'envergure nationale (ex. la CST oblige à travers un critère les hôteliers à participer à des comités locaux de protection du littoral contre l'érosion (Instituto Costarricense de Turismo, 1999)), mais cela n'est pas possible pour des problématiques liées exclusivement à une région ou même uniquement à l'hôtel. Conscientes de cette lacune, certaines certifications de performance ont mis à jour leur standard pour que l'organisme certifié ait aussi un système de gestion environnementale. Ceci permet de s'assurer de la présence d'un système d'amélioration continue au sein de l'entité. Parmi les sept certifications analysées, trois (*Rainforest Alliance*, *Smart Voyager* et *Eco Kenya*) possèdent un critère qui oblige à posséder un système de gestion environnementale (figure 5.4 sous-critère A.2.2).

6. Recommandations

Avec la multiplication des écocertifications et certifications semblables, l'organisme (TO, hébergeur, destination, etc.) qui veut certifier son activité ou son hébergement comme produit ou service écotouristique risque d'éprouver de la difficulté à choisir la meilleure certification en fonction de ses activités. Pour faciliter son choix, il doit prendre en considération plusieurs éléments qui devraient être classés par ordre d'importance selon ses propres besoins :

- Connaître les réelles spécificités du projet ou de l'activité. Le concept à certifier pourrait davantage correspondre à d'autres types de tourisme alternatif que l'écotourisme. Un projet où les visiteurs s'impliquent fortement avec la population locale pourrait facilement obtenir une certification de tourisme communautaire. De plus, il existe des certifications dans des domaines d'activités bien

spécifiques (ex. *ECEAT* pour l'agroécotourisme). Posséder une certification de ce genre offre plus de visibilité notamment dans les marchés niches.

- La certification nationale, surtout pour les petits projets hôteliers ou les écogîtes, exige des coûts qui peuvent être amortis par des subventions gouvernementales ou des allègements fiscaux. L'inconvénient est l'absence de visibilité, surtout si on vise le marché international. Par contre, la certification internationale offre une visibilité accrue à l'échelle internationale, mais exige des coûts largement supérieurs aux certifications nationales. Les coûts peuvent même varier avec le nombre de chambres (Biosphere Responsible Tourism, 2015a).
- Pour les certifications internationales ou régionales, il faut vérifier la présence d'une documentation suffisante dans une langue compréhensible et d'un service d'accréditation disponible dans le pays du projet ou de l'activité. Ainsi, on peut éviter les coûts liés à la traduction ou les frais de déplacement liés aux auditeurs externes étrangers (Ann Poser, 2009). Généralement, sur les sites internet des certifications, on retrouve une liste d'auditeurs accrédités avec les pays qu'ils couvrent (Green Globe, 2015a).
- Opter pour la certification qui se base sur une évaluation par une tierce partie ou bien vérifier qu'elle possède la reconnaissance de la GSTC. Le site internet de la GSTC (www.gstcouncil.org) répertorie la liste de toutes les certifications accréditées ou reconnues.
- De nombreux outils en ligne offrent des comparaisons d'écocertifications selon plusieurs variables. *Destinet* (www.destinet.eu) est un site développé par un réseau européen d'ONG touristiques *ECOTRANS* (EcoTrans, 2015). Il référence la majorité des écocertifications existantes indépendamment de leurs portées. De même, *Standards map* (www.standardsmap.org) est un comparateur d'écocertification qui peut filtrer les résultats par critère.
- Si la certification sélectionnée exige dans un de ses « sous-critères critiques » de posséder un système de gestion environnementale de type ISO 14 001, il serait préférable de commencer par implanter ce système avant l'opération de certification écotouristique. En effet, l'implantation peut prendre jusqu'à une année selon la taille et le type d'activité (Yiridoe et Marett, 2004).

Pour les parties prenantes qui ne sont pas certifiables, les recommandations peuvent se résumer à ce qui suit :

- Encourager les associations professionnelles touristiques à former leurs membres sur les certifications liées au tourisme alternatif. Une collaboration plus étroite entre les TO ou bien les

hébergeurs peut faciliter l'implantation et la valorisation des écocertifications. De plus, une approche collective peut diminuer les coûts liés à la certification.

- Les gouvernements quant à eux peuvent légiférer dans le domaine de l'écotourisme pour définir les projets écotouristiques et ainsi limiter le *greenwashing* dans le domaine. Aussi, ils peuvent participer à la mise en place de politiques nationales de promotion de l'écotourisme en collaboration avec les autres parties prenantes. Ceci a été le cas, pour le Québec, à travers la publication sous la direction de Tourisme Québec du rapport « Nature et tourisme au Québec Orientations et plan d'action 2003-2008 ». La Table de concertation sur l'écotourisme a permis d'intégrer les avis de plusieurs parties prenantes (Québec, 2003).
- Les écotouristes pourraient trouver de la difficulté à sélectionner des destinations ou des hébergements écotouristiques certifiés dans les circuits classiques (agences de voyages, site internet, etc.). Il serait préférable alors de consulter des sites internet spécialisés dans l'écotourisme. L'ONG « *BookDifferent* » offre par exemple sur son site internet (www.bookdifferent.com), la possibilité de choisir un hôtel selon la certification écotouristique.

CONCLUSION

L'industrie du tourisme est en perpétuelle évolution. Elle s'adapte aux changements dans les besoins des clients finaux. Avec l'augmentation de la conscience environnementale chez la population, le tourisme « tout inclus » est en train d'être délaissé pour des alternatives beaucoup plus en accord avec les engagements environnementaux des touristes, mais aussi des acteurs économiques du secteur. Ces derniers cherchant à maintenir la rentabilité de leurs investissements hôteliers, veulent aussi s'assurer que la gestion du projet ou de l'activité touristique se fait de manière durable. Pourtant, il existe plusieurs résistances au changement, dont des raisons spécifiques au tourisme alternatif lui-même. La multiplication des initiatives a créé un flou pour plusieurs parties prenantes. Pour cet essai, nous nous sommes attardés à l'initiative la plus harmonieuse avec la conservation de l'environnement et de la culture locale qui est l'écotourisme, notamment en cherchant à identifier les écocertifications qui peuvent traduire les principes de ce concept en actions concrètes pour une expérience écotouristique authentique.

Le premier objectif consistait à distinguer l'écotourisme des autres types de tourisme alternatif ainsi que d'identifier ses éléments définitionnels. Une sélection de différentes définitions de l'écotourisme, appuyée par des sources institutionnelles spécialisées, a permis de définir les éléments qui le distinguent. Ces derniers comparés avec ceux des autres types de tourisme alternatif montraient que l'écotourisme repose sur les trois dimensions du développement durable avec un accent plus rigoureux de la dimension environnementale. Par conséquent, en tant que forme spécifique du tourisme durable, il se conforme à tous les principes des trois dimensions de la durabilité, mais il présente aussi des principes qui lui sont propres. Il s'agit de cinq principes : la gestion durable, la conservation de l'environnement, le respect de la culture locale, le développement socioéconomique de la communauté locale, l'éducation des visiteurs sur l'environnement naturel et culturel. Le respect de ces principes permet à l'écotouriste d'apprécier un voyage authentique, responsable et engagé.

En ce qui a trait au deuxième objectif, il visait à tracer un portrait de différents outils d'évaluation utilisés dans le secteur touristique. Les principaux outils recensés consistent en des chartes et codes internationaux, des indicateurs, des labels et des certifications. Pour chacun de ces outils d'évaluation, une initiative internationale a été développée afin de caractériser le tourisme durable et l'écotourisme. Il s'agit de l'accord de Mohonk, des indicateurs de l'OMT et, dernièrement, des critères de la GSTC. Ce dernier constitue un standard international pour évaluer la performance des certifications utilisées en tourisme durable. Il s'applique aussi à l'écotourisme, mais il n'est pas suffisant pour identifier les certifications écotouristiques étant donné les spécificités de ce concept.

Deux analyses comparatives des certifications, selon les critères de forme et de contenu, ont permis d'atteindre notre troisième objectif spécifique, soit de déterminer les éléments caractéristiques de l'efficacité d'une certification écotouristique. Quatre principaux éléments sont ressortis de la première analyse. Il s'agit de la transparence, de l'audit externe, de la reconnaissance par la GSTC et de la rigueur de l'organisme

créateur de la norme. Les certifications internationales, telles que *Green Globe* et *Rainforest Alliance*, respectent la majorité de ces principes contrairement aux certifications nationales et régionales. Ces derniers se contentent de respecter un ou deux de ces critères, soit l'audit externe ou la publication de leurs critères pour assurer la crédibilité et la visibilité de leurs services écotouristiques.

Cependant, la deuxième analyse n'a pas montré une différence significative entre les certifications de différentes portées dans le respect des critères préétablis avec des niveaux de conformité allant de 61 à 79 %. Ceci a permis de constater que les certifications nationales et régionales ne sont pas moins bonnes que celles d'envergure internationale. Généralement spécialisées en écotourisme, celles-ci englobent des critères spécifiques à ce concept. D'ailleurs, la certification la mieux notée dans la deuxième analyse a été une certification régionale (*CST Costa Rica*).

Le rapport a été conclu par l'élaboration de recommandations pour les parties prenantes certifiables ou non. Ces conseils concernent différents aspects de la certification, mais aussi des éléments pour choisir la certification la plus pertinente. Il est difficile de dire quelle certification est meilleure que l'autre. Cela dépend de plusieurs variables comme la partie prenante, le pays du projet ou de l'activité écotouristique, les coûts associés à l'implantation et le maintien de la certification ou du type d'écotouristes visés. Toutefois, les quatre éléments identifiés dans la première analyse en plus des critères développés dans la seconde peuvent faciliter le choix, quels que soient les besoins de la partie prenante.

À moyen terme, et comme perspective, il serait pertinent de développer des critères internationaux de l'écotourisme à la manière des critères du tourisme durable issus du GSTC. Ceci permettrait d'avoir une conception claire de ce qu'il devrait y avoir et ne pas y avoir dans un projet ou activité écotouristique. De plus, le nouveau standard devrait prendre en compte les aspects structuraux et non pas seulement se limiter aux critères. Il est aussi difficile d'imaginer comment un standard écotouristique international pourrait fixer de manière appropriée des normes pour l'écotourisme, étant donné le nombre de préoccupations locales (Font et Buckley, 2001). C'est pour cette raison qu'il faudrait, à la manière de la norme québécoise, développer des thématiques d'activités (ex. plongée sous-marine, spéléologie, etc.) dans des catégories de critères. De plus il faudrait exiger, à travers un critère, la présence d'un système de gestion environnementale ce qui facilitera l'identification et la gestion de problématiques spécifiquement locales.

RÉFÉRENCES

- Adventure Green Alaska. (2013). Welcome to Adventure Green Alaska! Your guide to sustainable tourism in Alaska. *In* Adventure Green Alaska. *Home*. <http://www.adventuregreenalaska.org/> (Page consultée le 5 décembre 2015).
- Ann Poser, E. (2009). *Setting Standards for Sustainable Tourism: An analysis of US tourism certification programs*. Master of Environmental Management degree, Nicholas School of the Environment of Duke University, Durham, Caroline du Nord, 196 p.
- Angeon, V. (2008). L'explicitation du rôle des relations sociales dans les mécanismes de développement territorial. *Revue d'Économie Régionale & Urbaine* (p. 237-250). <http://www.cairn.info/revue-d-economie-regionale-et-urbaine-2008-2-page-237.htm> (Page consultée le 5 décembre 2015).
- Agriturismo.it (2015). Agriturismo Toscana. *In* Agriturismo.it. <http://www.agriturismo.it/it/agriturismi/toscana> (Page consultée le 5 décembre 2015).
- Archambault, Y. (2008). L'impact du tourisme globalisé sur la préservation du mode de vie des populations autochtones en Amérique latine : les cas des Quechuas et des Mayas. *Observatoire des Amériques*, Vol. 13, p. 382-391. http://www.ieim.uqam.ca/IMG/pdf/chro_ARCHAMBAULT_08_13.pdf (Page consultée le 1 octobre 2015).
- Association of Ecotourism in Romania. (2009). Ecotourism Certification System « Eco-Romania » Set of Criteria. *In* Discover Eco-Romania. *Certification system*. <http://eco-romania.ro/library/upload/documents/2012-03-29-11-54-21-b75c1.pdf> (Page consultée le 25 novembre 2015)
- Auzias, D. et Labourdette, J. P. (2012). *Guide de l'écotourisme 2012-2013 (avec photos et avis des lecteurs)*. Petit Futé, 385 p.
- Aventure Écotourisme Québec. (2016). L'Accréditation Aventure Écotourisme Québec. *In* Aventure Écotourisme Québec. *Accueil*. <http://www.aventure-ecotourisme.qc.ca/devenir-membre/accreditation-aeq> (Page consultée le 7 janvier 2016).
- Aventure Écotourisme Québec. (2015). Forfaits Adrénaline & Aventure au Québec | Raids et Excursions. *In* Aventure Écotourisme Québec. <http://www.aventurequebec.ca/forfaits-aventure/adrenaline> (Page consultée le 7 janvier 2016).
- Beaudet, G. (2004). De la certification normative à la position éthique : les avenues d'un tourisme responsable. *Téoros. Revue de recherche en tourisme*, Vol. 23, n°2, p. 16-21.
- Bien, A. (2009). *Ecotourism_Handbook_I. A simple user's guide to certification for sustainable tourism and ecotourism* 3^e édition., vol. 1, Washington, Center for Ecotourism and Sustainable Development, 30 p.
- Bimonte, S., Ferrini, S. et Grilli, G. (2014). Airport Infrastructures and Tourism. A Choice Experiment for a Comparative Evaluation of the Siena Airport Project. *Politica economica-Journal of Economic Policy (PEJEP)*, Vol. 30, n°1, p. 107-136.
- Biosphere Responsible Tourism. (2015). Biosphere Responsible Tourism. *In* Biosphere Responsible Tourism Inc. *Biosphere Certification*. <https://www.biospheretourism.com/en> (Page consultée le 5 novembre 2015).

- Black, R. & Crabtree, A. (2007). *Quality assurance and certification in ecotourism*. 5^e edition, Éditions CABI. 516 p. (Ecotourism book series).
- Blangy, S. (2006). *Le guide des destinations indigènes*. Éditions Indigènes, 384 p.
- Blessing, K. & Whitney, C. (2002). Meeting the Needs of Travel Clientele: Tried and True Strategies That Work. In ERCIC. <http://eric.ed.gov/?id=ED478095> (Page consultée le 20 décembre 2015).
- Buckley, R. (2003). *Case Studies in Ecotourism*. CABI, 272 p.
- Bureau de Normalisation du Québec (BNQ). (2003a). *Tourisme Produits d'écotourisme*. Québec, BNQ, 35 p. (NQ 9700-06).
- Bureau de Normalisation du Québec (BNQ) (2003b). NQ 9700-960 Tourisme - Produits d'écotourisme - Protocole de certification. IN Conseil canadien des normes. Normes <https://www.scc.ca/fr/standardsdb/standards/18297> (Page consultée le 8 novembre 2015).
- Botswana Tourism Organisation. (2013). Eco Certification System. In Botswana Tourism Organisation. <http://www.botswanatourism.co.bw/eco-certification-system> (Page consultée le 9 novembre 2015).
- Byrd, E. T. (2007). Stakeholders in sustainable tourism development and their roles: applying stakeholder theory to sustainable tourism development. *Tourism Review*, vol. 62, no 2, p. 6-13.
- Canada. Environnement et Changement climatique Canada. (2015). Réserve nationale de faune du cap Tourmente. In Environnement et Changement climatique Canada. Québec. <https://www.ec.gc.ca/ap-pa/default.asp?lang=Fr&n=0533BC0A-1> (Page consultée le 2 novembre 2015).
- Cape Town Conference. (2002). Cape Town Declaration. *Ville de Cape Town*. https://www.capetown.gov.za/en/tourism/Documents/Responsible%20Tourism/Tourism_RT_2002_Cape_Town_Declaration.pdf (Page consultée le 8 octobre 2015).
- Cbtkyrgyzstan. (2015). What is CBT? In Cbtkyrgyzstan. <http://www.cbtkyrgyzstan.kg/en/about-us/what-is-cbt> (Page consultée le 8 octobre 2015).
- Ceballos-Lascurain, H. (1996). *Tourism, ecotourism, and protected areas: The state of nature-based tourism around the world and guidelines for its development*. Iucn. 301 p.
- Chevrier, F.-G. (2005). Image de marque : un pays ou une destination touristique? In Réseau de veille en tourisme. *Veille Marketing*. <http://veilletourisme.ca/2005/12/15/image-de-marque-un-pays-ou-une-destination-touristique/> (Page consultée le 13 octobre 2015).
- Charbonneau, J. (2008). Guide d'évaluation des projets écotouristiques dans les pays en développement. Mémoire de maîtrise, Université de Sherbrooke, Sherbrooke, Québec, 177 p.
- Chon, K.-S., Singh, A. & Mikula, J. R. (1993). Thailand's tourism and hotel industry. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, vol. 34, n° 3, p. 43-49.
- Cleverdon, R., & Kalisch, A. (2000). Fair trade in tourism. *International Journal of Tourism Research*, vol. 2, no 3, p. 171-187.
- Cobbinah, P. B. (2015). Contextualising the meaning of ecotourism. *Tourism Management Perspectives*, vol. 16, p. 179-189.

- Conaghan, A. & Hanrahan, J. (2010). Global Confirmity of Indicators for Eco-Certification Programmes. *Contemporary Issues in Irish and Global Tourism and Hospitality*, 93 p.
- Conseil Canadien des norms (). (2015). Application des normes. *In* CCN. *Normes*. <https://www.scc.ca/fr/normes/applying-standards> (Page consultée le 20 janvier 2016).
- Conservación y Desarrollo. (2010). Smart Voyager - Programa de certificación de turismo sostenible para operaciones turísticas de tierra. *In* Conservación y Desarrollo. *Certificación*. http://www.smartvoyager.org/descargas/Norma_SV_Tierra_Vigente.pdf (Page consultée le 20 novembre 2015).
- Conservación y Desarrollo. (2015). Certification : Smart Voyager Land. *In* Conservación y Desarrollo. *Certificaciones*. http://ccd.ec/pages/smart_voyager_en.htm (Page consultée le 20 novembre 2015).
- CST. (2014). Turismo Sostenible CST: Certificación para la Sostenibilidad Turística en Costa Rica. *In* Certificación para la Sostenibilidad Turística. *Inicio*. <http://www.turismo-sostenible.co.cr/en/> (Page consultée le 20 novembre 2015).
- Dankers, C. (2004). Les concepts de normes, de certification et de labellisation. *In* Dankers, C., Normes environnementales et sociales, certification et labellisation des cultures commerciales (Chapitre 3). FAO, Rome.
- Déclaration de Québec. (2002). Écotourisme et développement durable dans les réserves de biosphère : expériences et perspectives (rapport sommaire de la rencontre). *In* World Tourism Organization. *Sommet mondial de l'écotourisme – Québec*. <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001277/127757f.pdf> (Page consultée le 2 octobre 2015).
- Démarches territoriales de développement durable. (2015). Définitions de l'Agenda 21e siècle local. *In* A21 L. <http://a21l.qc.ca/definitions/> (Page consultée le 2 janvier 2016).
- Dehoorne, O. (2006). L'avènement du tourisme de masse sous les tropiques. Eléments de réflexion sur les enjeux touristiques dans l'espace caribéen. *In* Études caribéennes. *Revue*. <http://etudescaribeenues.revues.org/733> (Page consultée le 11 octobre 2015).
- Dollfus, A., Laurent, A., & Martin-Gousset, P. (2003). Tourisme, acteurs et territoires Résultats du Forum international « Tourisme solidaire et développement durable ». *In* FITS. http://fits-tourismesolidaire.org/fits/pdf_fits_2003/result.pdf (Page consultée le 20 septembre 2015).
- Doussin, J. P. (2011). Le commerce équitable : « Que sais-je? ». *Presses Universitaires de France*, n° 3853. <https://books.google.fr/books?id=-sEICwAAQBAJ> (Page consultée le 2 novembre 2015)
- EarthCheck. (2015). EarthCheck. *In* EarthCheck. *Accueil*. <http://earthcheck.org/> (Page consultée le 13 décembre 2016).
- ECEAT. (1994). European Centre for Ecological and Agricultural Tourism. *In* Sustainable rural Tourism. *ECEAT International*. <http://www.eceat.org/> (Page consultée le 21 novembre 2015).
- ECO Certified tourism. (2015). ECO & ROC Certification Programs. *In* Ecotourism Australia. *Documents*. <http://www.ecotourism.org.au/assets/Uploads/ECO-ROC-Summary.pdf> (Page consultée le 31 décembre 2015).
- ECOLA. (2008). Japan Ecolodge Association (ECOLA). *In* Japan Ecolodge Association. Home. <http://www.japan-ecolodge.org/english/index.php> (Page consultée le 8 novembre 2015).

- Eco Tourism Australia. (2015). ECO Certification, Ecotourism Australia. *In* Eco Tourism Australia. <http://www.ecotourism.org.au/our-certification-programs/eco-certification> (Page consultée le 8 novembre 2015).
- Eco Tourism Kenya. (2009). Eco Tourism Kenya Certification. *In* Eco Tourism Kenya. *Standards and best practice*. <http://www.ecotourismkenya.org/index.php> (Page consultée le 10 novembre 2015).
- EcoTrans. (2014). Certification Mondiale du Tourisme Durable. *In* Destinet. Certifications & labeling. www.destinet.eu/who-who/market-solutions/certificates/fol442810 (Page consultée le 5 mai 2015).
- EETLS. (2009). The European Ecotourism Labelling Standard – EETLS. *In* EETLS. *Standard* <http://www.eco-romania.ro/library/upload/documents/2012-03-29-11-53-19-bfcc1.pdf> (Page consultée le 10 novembre 2015).
- Eng Ann, G., Zailani, S. et Abd Wahid, N. (2006). A study on the impact of environmental management system (EMS) certification towards firms' performance in Malaysia. *Management of Environmental Quality: An International Journal*, Vol. 17, no 1, p. 73-93.
- Espino, M. D., Gayle, D. & Goodrich, J. (1993). Tourism in socialist Cuba. *Tourism marketing and management in the Caribbean*, p. 100-110.
- Fabry, N. & Zeghni, S. (2012). Tourisme et développement local : une application aux clusters de tourisme. *Mondes en développement*, Vol. 157, n°1, p. 97-110.
- Fédération EUROPARC. (2015). European Charter for Sustainable Tourism in Protected Areas. *In* European Charter for Sustainable Tourism in Protected Areas. *Home*. <http://www.european-charter.org/home/> (Page consultée le 2 décembre 2015).
- Fennell, D. A. (1999). *An Introduction Ecotourism*. Routledge, 311 p.
- Fennell, D. A. (2014). *Ecotourism*. 3^e édition, Routledge, 288p.
- FITS. (2006). Forum international tourisme solidaire et développement durable (FITS). *In* FITS. <http://fits-tourismesolidaire.org/fits/index.htm> (Page consultée le 20 septembre 2015).
- Font, X. & Buckley, R. (2001). *Tourism Ecolabelling: Certification and Promotion of Sustainable Management*. CABI Pub. 359 p. (Cabi Series)
- Font, X. (2002). Environmental certification in tourism and hospitality: progress, process and prospects. *Tourism Management*, vol. 23, no 3, p. 197–205.
- Font, X. & Harris, C. (2004). Rethinking standards from green to sustainable. *Annals of tourism Research*, Vol. 31, no 4, p. 986-1007.
- Frey, N. & George, R. (2010) Responsible tourism management : The missing link between business owners' attitudes and behaviour in the Cape Town tourism industry. *Tourism Management*, vol. 31, no 5, p. 621–628.
- Gagnon, C. (2010). *Écotourisme visité par les acteurs territoriaux*. Presses de l'Université du Québec. Montréal, 259 p.
- Gagnon, C. et Gagnon, S. (2006). *L'écotourisme, Entre L'Arbre et L'écorce : De la Conservation Au Développement Viable des Territoires*. Presses de l'Université du Québec. Montréal, 438 p.

- Gaymans, H., & Valley, H. (1996). Five parameters of ecotourism. *The Ecotourism Equation: Measuring the Impacts. Bulletin*, vol. 99, p. 160-168. <http://environment.yale.edu/publication-series/documents/downloads/0-9/99gaymans.pdf> (Page consultée le 20 janvier 2016).
- Girard, A. & Séchou, B. (2012). Le tourisme solidaire communautaire à l'épreuve des illusions culturaliste et participative. L'exemple d'une expérience au Bénin. *Mondes en développement*, vol. 1, n°157. http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=MED_157_0067 (Page consultée le 20 janvier 2016).
- Goodrich, J. N. (1999). Book Review: Ecotourism and Sustainable Development: Who Owns Paradise? *Journal of Travel Research*, Vol. 38, no 2, p. 202-203.
- Gössling, S. (2009). Carbon neutral destinations: A conceptual analysis. *Journal of Sustainable Tourism*, Vol. 17, n° 1, p.17-37.
- Green Globe. (2015a). Certification Levels – Recognition. In Green Globe. *Certification*. <http://greenglobe.com/certification-levels/> (Page consultée le 30 octobre 2015).
- Green Globe. (2015 b). Standard Criteria and Indicators. In Green Globe. *Certification* <http://greenglobe.com/standard/> (Page consultée le 30 octobre 2015).
- Green Globe. (2016). Green Globe Certification. In Green Globe. *Certification*. <http://greenglobe.com/green-globe-certification/> (Page consultée le 21 janvier 2016).
- Green Key Global. (2015). Clé verte. In Green Key Global. *Home*. <http://greenkeyglobal.com/> (Page consultée le 20 novembre 2015).
- Greenloons LLC. (2012). Consumer Guide to Eco-Certification Labels In Greenloons <http://greenloons.com/images/stories/GreenloonsConsumerGuideEcoCertifications.pdf> (Page consultée le 2 décembre 2015).
- Griffin, T., DeLacey, T., Harris, R., Griffin, T. et Williams, P. (2002). Green Globe : Sustainability accreditation for tourism. In Harris et autres. *Sustainable Tourism* (Chapitre 5), Routledge, p. 58 - 83.
- GSTC. (2010). GSTC criteria. In Global Sustainable Tourism Council. *GSTC Criteria for hotels & tours operators*. <http://www.gstccouncil.org/en/docs.html> (Page consultée le 2 septembre 2015).
- GSTC. (2014). Global Sustainable Tourism Criteria and Council (GSTC) | Sustainable Development of Tourism. In OMT. <http://sdt.unwto.org/fr/node/34617> (Page consultée le 20 novembre 2015).
- GSTC. (2015). Recognized Standards for Hotels & Tour Operators. In GSTC. <https://www.gstccouncil.org/en/gstc-partners-2/gstc-recognized-standards/gstc-recognized-standards-for-hotels-tour-operators.html?start=15> (Page consultée le 2 décembre 2015).
- Haaland, H. et Aas, Ø. (2010). Eco-tourism Certification—Does it Make a Difference? A Comparison of Systems from Australia, Costa Rica and Sweden. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, vol. 10, n° 3, 375–385.
- Harris, R., Williams, P., & Griffin, T. (2012). *Sustainable Tourism*. Routledge, 311 p.
- Honey, M. S. (1999a). Ecotourism and Sustainable Development: Who Owns Paradise? Washington D.C (USA), Island Press, 405 p.

- Honey, M. S. (1999b). Treading lightly? Ecotourism's impact on the environment. *Environment: Science and Policy for Sustainable Development*, vol. 41, n° 5, p. 4 - 9. <http://search.proquest.com.ezproxy.usherbrooke.ca/docview/224012778?pq-origsite=summon> (Page consultée le 20 décembre 2015).
- Honey, M. (2003). Protecting Eden: Setting green standards for the tourism industry. *Environment*, vol. 45, no 6, p. 8.
- Honey, M. & Bien, A. (2005). Analyzing Costa Rica as a model for the implementation of marketing certification in five target countries. *A publication of Center on Ecotourism and Sustainable Development The International Ecotourism Society (TIES)*. http://www.responsibletravel.org/projects/documents/certification_reports/Certification_lessons_from_Costa_Rica_final_7Feb.pdf (Page consultée le 20 décembre 2015).
- Howitt, O. J., Carruthers, M. A., Smith, I. J. et Rodger, C. J. (2011). Carbon dioxide emissions from international air freight. *Atmospheric Environment*, vol.45, n° 39, p. 7036-7045.
- International Centre for Responsible Tourism (ICRT). (2002). Cape Town Declaration on Responsible Tourism. *In Responsible Tourism*. <http://responsibletourismpartnership.org/cape-town-declaration-on-responsible-tourism/> (Page consultée le 10 décembre 2015)
- Instituto Costarricense de Turismo. (1999). Cuestionario_Evaluacion_Hoteles_CST. *In Instituto Costarricense de Turismo*. http://www.turismo-sostenible.co.cr/pdf/Cuestionario_Evaluacion_Hoteles_CST.pdf (Page consultée le 2 novembre 2015).
- Johnson, J. B.& Omland, K. S. (2004). Model selection in ecology and evolution. *Trends in ecology & evolution*, vol. 19, no 2, p. 101-108.
- Klintman, M. (2012). Issues of scale in the global accreditation of sustainable tourism: schemes toward harmonized re-embeddedness? *Sustainability : Science, Practice, & Policy*, vol. 8, no 1, p. 59-69.
- Laliberté, M. (2005). » Le tourisme durable, équitable, solidaire, responsable, social... un brin de compréhension. *In Réseau veille tourisme. Veille*. <http://veilletourisme.ca/2005/05/25/le-tourisme-durable-equitable-solidaire-responsable-social-un-brin-de-comprehension/> (Page consultée le 24 octobre 2015).
- Laurent, A. (2003). L'offre en tourisme « responsable ». *In Laurent, A., Caractériser le tourisme responsable facteur de développement durable*, (Chap. 3, p. 87-134). France, Ministère des Affaires étrangères.
- Lequin, M. (2001). *Écotourisme et gouvernance participative*. Puq. 255 p.
- Lequin, M. (2002). L'écotourisme Expérience d'une interaction nature-culture. *Théors- Écotourisme*, vol. 1, no 1, p. 38-42.
- Leroux, E. (2010). Vers un Tourisme Durable ou un écotourisme. *In Cairn.info. Caim. Revues*. <http://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2010-4-page-234.htm> (Page consultée le 5 décembre 2015).
- Marcotte, P., Bourdeau, L. et Leroux, E. (2011). Branding et labels en tourisme : réticences et défis - Cairn.info. *Management & Avenir*, vol.7, p. 205-222.
- Marquardt, D. (2015). Demand for alternative/sustainable tourism offers in Germany. *Fork to Farm : International Journal of Innovative Research and Practice*, vol. 2, no 1. <http://journalf2f.afs.edu.gr/index.php/f2f/article/viewFile/65/79> (Page consultée le 25 janvier 2016).

- Martinetti, J. P. (2007). « Agenda pour un tourisme européen compétitif et durable : les travaux du groupe d'experts sur la durabilité du tourisme européen et la communication de la Commission Européenne ». *Sustainable Tourism Task Force*. http://www.veilleinfotourisme.fr/servlet/com.univ.collaboratif.utils.LectureFichiergw?ID_FICHIER=1333691710750 (Page consultée le 25 janvier 2016).
- Mohonk Agreement. (2000). Proposal for an International Certification Program for Sustainable Tourism and Ecotourism (p. 4). Communication présentée au Mohonk Agreement, Mohonk. <http://www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/mohonk.pdf> (Page consultée le 2 septembre 2015).
- MTA ECO Certification. (2010). MTA - ECO Certification. In Tourism Malta. *Ecotourism Certification* <http://www.mta.com.mt/eco-certification> (Page consultée le 13 janvier 2016).
- Nature's Best. (2004). Natures Best - Ecotourism, nature tours and sustainable tourism in Sweden. In Ekoturismförening. *Certification*. <http://www.naturesbestsweden.com/> (Page consultée le 8 décembre 2015).
- Office de Tourisme Intercommunal du Trièves. (2015). Charte écotourisme Trièves | Vercors | Alpes. *Office de Tourisme Intercommunal du Trièves*. <http://www.trieves-vercors.fr/la-charte-ecotourisme.html> (Page consultée le 22 janvier 2016).
- Organisation mondiale du tourisme (OMT) (1995). Charte du tourisme durable. *Conférence mondiale du tourisme durable*. Lanzarote, Îles Canaries (Espagne), 27-28 avril 1995, Annexe 1, p. 103-106. UNESCO et OMT.
- Organisation mondiale du tourisme (OMT). (1999). Code mondial d'éthique du tourisme. In OMT. <http://dtxqtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/gcetbrochureglobalcodefr.pdf> (Page consultée le 2 janvier 2016)
- Organisation mondiale du tourisme (OMT) (2002a). Écotourisme et des aires protégées | Sustainable Development of Tourism. In OMT. <http://sdt.unwto.org/fr/content/ecotourisme-et-des-aires-protegees> (Page consultée le 2 janvier 2016).
- Organisation mondiale du tourisme (OMT). (2002 b). *Voluntary Initiatives for Sustainable Tourism*. In OMT. <http://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284405091> (Page consultée le 2 décembre 2015).
- Organisation mondiale du tourisme (OMT). (2004). *Indicators-of-Sustainable-Development-for-Tourism-Destinations-A-Guide-Book*. Madrid, Spain, 516 p.
- Organisation mondiale du tourisme (OMT). (2013). *Guide du tourisme durable pour le développement*. Madrid, Espagne, OMT, 246 p.
- Organisation mondiale du tourisme (OMT). (2014). Global Sustainable Tourism Criteria and Council (GSTC) | Sustainable Development of Tourism. <http://sdt.unwto.org/fr/node/34617> (Page consultée le 28 octobre 2015).
- Organisation mondiale du tourisme (OMT). (2015a). Journée mondiale du tourisme – Célébrer le milliard de possibilités offertes par le secteur du tourisme. In OMT. <http://media.unwto.org/fr/press-release/2015-09-25/journee-mondiale-du-tourisme-celebrer-le-milliard-de-possibilites-offertes-> (Page consultée le 28 décembre 2015).
- Organisation mondiale du tourisme (OMT). (2015 b). Les exportations du tourisme international grimpent à 1 500 milliards d'USD en 2014. In OMT. <http://media.unwto.org/fr/press-release/2015-04-15/les->

- exportations-du-tourisme-international-grimpent-1-500-milliards-d-usd-e (Page consultée le 20 septembre 2015).
- Organisation des Nations Unies (ONU). (1992). Action 21. *In* ONU. <http://www.un.org/french/ga/special/sids/agenda21/> (Page consultée le 28 décembre 2015).
- Organisation internationale de normalisation (ISO). (2010). *Batir la confiance Boîte à outil de l'évaluation de la conformité*. Suisse. (214 p) http://www.iso.org/iso/fr/casco_building-trust.pdf (Page consultée le 20 décembre 2015).
- Organisation internationale de normalisation (ISO). (2015a). ISO 14000 - Environmental management. *In* ISO. <http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso14000.htm> (Page consultée le 8 janvier 2016).
- Organisation internationale de normalisation (ISO). (2015 b). ISO 14001:2015 - Systèmes de management environnemental -- Exigences et lignes directrices pour son utilisation. *In* ISO. http://www.iso.org/iso/fr/catalogue_detail?csnumber=60857 (Page consultée le 24 janvier 2016).
- Organisation internationale de normalisation (ISO). (2015c). ISO/IEC 17021-1:2015 - Évaluation de la conformité -- Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management -- Partie 1 : Exigences. *In* ISO. http://www.iso.org/iso/fr/catalogue_detail?csnumber=61651 (Page consultée le 31 décembre 2015).
- Pavillon Bleu. (2015). Label de qualité environnementale exemplaire. *In* Pavillon Bleu. <http://www.pavillonbleu.org/> (Page consultée le 4 janvier 2016).
- Payen, A. (2012). Tourisme communautaire dans les suds : quelle implication des populations locales dans les aires protégées? Cas du Parc National de Loango, Gabon. Mémoire professionnel, Université de Paris 1, Paris, France, 104 p.
- Plate-Forme pour le Commerce Équitable. (2003). Le Commerce équitable. *In* Plate-Forme pour le Commerce Équitable. <http://www.commerceequitable.org/lecommerceequitable.html> (Page consultée le 2 novembre 2015).
- Plate-Forme pour le Commerce Équitable. (2009). Le équitable et solidaire. *In* Plate-Forme pour le Commerce Équitable. <http://www.commerceequitable.org/images/pdf/filieres/Tourisme%20Equitable%20et%20Solidaire%20MAJ%200109.pdf> (Page consultée le 2 novembre 2015).
- Plüss, C., Zotz, A., Monshausen, A., Kühhas, C., Núñez, et Hamele, H. (2014). Sustainability in tourism A guide through the label jungle. *Naturefriends International*. http://www.nfi.at/dmdocuments/labelguide_en.pdf
- Québec, Ministère des Affaires municipales et occupation du territoire (MAMOT). (2013). Agenda 21 local. *In* MAMOT. <http://municipalitedurable.gouv.qc.ca/entreprendre-une-didd/modeles-de-demarches/agenda-21-local/>. (Page consultée le 2 janvier 2016).
- Québec. Tourisme Québec. (2003). *Écotourisme et tourisme de nature, orientations et plan d'action 2003-2008*, Direction du développement des produits touristiques, 73 p.
- Québec. Tourisme Québec. (2012 b). Diagnostic-agrotourisme. *In* Tourisme Québec. <http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/etudes-statistiques/diagnostic-agrotourisme.pdf> (Page consultée le 23 septembre 2015).

- Québec. Tourisme Québec. (2012 b). Vers un tourisme de qualité guide et outils de bonnes pratiques. *In* Tourisme Québec. <http://www.tourisme.gouv.qc.ca/programmes-services/services/guide-qualite/outils/guide-qualite.pdf> (Page consultée le 23 janvier 2016).
- Québec. Tourisme Québec. (s.d.). Le code des bonnes pratiques de l'écotouriste. *In* Tourisme Québec. *Bonjour Québec*. http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/etudes-statistiques/code_eco_fr.pdf (Page consultée le 22 janvier 2016).
- Rainforest Alliance. (2003). Guide for Sustainable Tourism Best Practices. *In* Rainforest Alliance. http://www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/tourism_practices_guide.pdf (Page consultée le 2 janvier 2016).
- Rainforest Alliance. (2015). Hotels and Lodging Services Standard Rainforest Alliance Certified. *In* Rainforest Alliance. <http://www.rainforest-alliance.org/sites/default/files/uploads/3/TO-02-Hotels-and-lodging-services-standard-27Jan2015.pdf> (Page consultée le 24 janvier 2016).
- Raymond, N. (2007). Costa Rica : du petit pays « démocratique, sain et pacifique », au leader de l'écotourisme et de la protection de l'environnement. *Études caribéennes* 6 avril 2007, <https://etudescaribeennes.revues.org/432> (Page consultée le 2 janvier 2016).
- Responsible Travel (2015a). World Responsible Tourism Awards organised by Responsible Travel. *In* *Responsible Travel* <http://www.responsibletravel.com/awards/winners/2015.htm> (Page consultée le 2 janvier 2016).
- Responsible Travel (2015b). About the World Responsible Tourism Awards, organised by responsibletravel.com. *In* *Responsible Travel* <http://www.responsibletravel.com/awards/about/> (Page consultée le 2 janvier 2016).
- Robert, Y. P. (2015). Dangerous Places. *In* Robert Young Pelton. <http://www.comebackalive.com/category/dangerous-places/> (Page consultée le 24 décembre 2015).
- Rokenes, A., Schumann, J., & Rose, S. (2015). The Art of Guiding in Nature-Based Adventure Tourism—How Guides Can Create Client Value and Positive Experiences on Mountain Bike and Backcountry Ski Tours. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, vol. 15, n 2, p. 62-82.
- Schéou, B. (2009). *Du tourisme durable au tourisme équitable Quelle éthique pour le tourisme de demain ?* Éditions De Boeck Supérieur, 312 p. (Les Métiers du Tourisme).
- Schéou, B. (2014). Tourisme responsable/solidaire et développement local durable dans les pays du sud. *In* Azria, D & Phenyx. *Le tourisme alternatif : outil de développement local durable et de lutte contre la pauvreté, au Nord comme au Sud* (p. 1-32). Compte rendu du colloque. Wallonie – Bruxelles, 14 février 2014.
- Schianetz, K., Kavanagh, L. & Lockington, D. (2007). Concepts and tools for comprehensive sustainability assessments for tourism destinations: A comparative review. *Journal of Sustainable Tourism*, vol. 15, n 4, p. 369-389.
- Spenceley, A. (2012). *Responsible Tourism: Critical Issues for Conservation and Development*. *ear thscan from Routledge*, 416 p.
- Spenceley, A. & Bien, A. (2013). Ecotourism standards : international accreditation and local certification and indicators. Dans *International Handbook on Ecotourism* (p. 404-417). Edward Elgar Publishing. Repéré à <https://books.google.fr/books?id=HfUBAQAAQBAJ>

- Strasdas, W. (2010). Carbon Management in Tourism—A smart strategy in response to climate change. Dans *Trends and Issues in Global Tourism 2010* (p. 57-69). Springer.
- Tardif, J. (2003). Écotourisme et développement durable. *Vertigo – la revue électronique en sciences de l'environnement*, vol. 4, n° 3. <https://vertigo.revues.org/4575?lang=pt#tocto1n6> (Page consultée le 2 septembre 2015).
- Tardif, J. (2015). Écologie politique de l'écotourisme dans les aires protégées des pays du Sud : le cas de Chi Phat dans les Cardamomes au Cambodge. Thèse de doctorat, Université de Montréal, Montréal, Québec, 368 p.
- Theobald, W. F. (2005). *Global Tourism*. Butterworth-Heinemann, Routledge, 561 p.
- Thomas Cook. (2015). Environmental Hotels - Sustainable Tourism. In Thomas Cook. <https://www.thomascook.com/sustainable-tourism/environmentally-aware-hotels/> (Page consultée le 21 décembre 2015).
- TIES. (1990). Ecotourism Definition. In The International ecotourism Society. *Definition* <https://www.ecotourism.org/book/ecotourism-definition> (Page consultée le 21 septembre 2015).
- TIES. (2015). What is Ecotourism? In The International ecotourism Society. *Definition*. <https://www.ecotourism.org/what-is-ecotourism> (Page consultée le 21 septembre 2015).
- Tiffen, M. & Mortimore, M. (1992). *Environment, population growth and productivity in Kenya*. IIED.
- Toth, R. (2002). Exploring the concepts Underlying certification. In Honey Martha. *Ecotourism & Certification : Setting Standards in Practice* (Chapitre 2), Island Press, p. 73- 98.
- Tourisme Îles de la Madeleine. (2015). Marcher et courir au grand air dans les beaux paysages des Îles de la Madeleine. In Tourisme Îles de la Madeleine. <http://www.tourismeilesdela madeleine.com/fr/decouvrir-les-iles/experiences/nature/randonnee-pedestre/#carteAttraits> (Page consultée le 20 janvier 2016).
- Tranquard, M. et Gagnon, C. (2012). Opérationnaliser le développement durable en contexte écotouristique : quels critères ? *Hors thème*, vol. 31, no 2, p. 72-83.
- Transat. (2015). Encouraging our suppliers to adopt sustainable practices. In Transat. <http://resp.transat.com/en/encouraging-our-suppliers-to-adopt-sustainable-practices.html> (Page consultée le 20 janvier 2016).
- UNESCO. (2015). Galápagos Islands. In UNESCO. *World Heritage List*. <http://whc.unesco.org/en/list/1> (Page consultée le 22 janvier 2016).
- Vasconcelos-Vasquez, K., Balbastre-Benavent, F., & Redondo-Cano, A. M. (2011). Is certification for sustainable tourism complementary to ISO 9000 certification? The case of the Parque del Lago Hotel in Costa Rica. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, vol. 9, no 4, p. 543-557.
- Weaver, B. D. (2001). *Ecotourism in the context of other tourism types*. In Weaver, B. D. *The Encyclopedia of Ecotourism*, CABI Pub, Queensland, Australia, p. 73-81.
- Wight, P. A. (1996). North American ecotourists: Market profile and trip characteristics. *Journal of Travel Research*, vol. 34, no 4, p. 2-10.

- World Intellectual Property Organization (WIPO). (2015). Certification Marks. In WIPO. http://www.wipo.int/sme/en/ip_business/collective_marks/certification_marks.htm (Page consultée le 22 janvier 2016).
- Yiridoe, E. K., & Marett, G. E. (2004). Mitigating the high cost of ISO 14001 EMS standard certification: lessons from agribusiness case research. *International Food and Agribusiness Management Review*, vol. 7, no 2, p. 37-62.

ANNEXE 1 – CROISEMENT DES CRITÈRES RECENSÉS DE LA GSTC, EETLS ET L'ACCORD DE MOHONK

| Critères | GSTC | Accord de Mohonk | EETLS |
|--|------|------------------|-------|
| A. Critères généraux et de gestion durable | X | | x |
| A.1 Planification et évaluation des impacts avant le développement projet | | x | |
| Réaliser une planification environnementale et une évaluation des impacts | | x | |
| Inclure les impacts sociaux, culturels, écologiques et économiques lors de la planification | | x | |
| Prendre en compte les impacts cumulatifs et les stratégies de mitigations | | | |
| A.2 Gestion durable | | x | x |
| Mise en place d'un système de gestion de la durabilité à long terme convenant à sa réalité et sa taille | x | | x |
| Système de gestion environnementale | | | |
| Système de gestion de la qualité | | | |
| Système de traçabilité des actions | | | |
| Plan de gestion des crises et des situations d'urgence | | x | |
| A. 3 Conformités réglementaires | | x | x |
| Conformité avec toutes les lois et règlements (y compris entre autres, de la santé, la sécurité, du travail, et les aspects environnementaux). | x | x | x |
| La conformité des activités avec les réglementations spéciales dans les zones protégées | | | x |

| Critères | GSTC | Accord de Mohonk | EETLS |
|--|------|------------------|-------|
| Respect spécifique des status aires protégées et des sites sensibles | | | |
| A. 4 Formations du personnel | | | x |
| Tous les membres du personnel reçoivent une formation en ce qui concerne leur rôle dans la gestion des pratiques environnementales, socioculturelles, de santé et de sécurité. | x | x | x |
| A.5 Satisfaction client | | | x |
| La satisfaction du client est mesurée et des mesures correctives sont prises si nécessaire. | x | x | x |
| Assurer une expérience touristique personnelle | | x | |
| A.6 Marketing | | | x |
| Les documents promotionnels sont exacts et complets et ne promettent pas plus que ce que l'entreprise peut délivrer. | x | x | x |
| Communication efficace et éthique | | | |
| A.7 Conception et construction de bâtiments et d'infrastructures | x | | x |
| Respecter les exigences des zones protégées et de patrimoine local | x | | x |
| Respecter le patrimoine naturel et culturel lors de l'implantation, la conception, l'évaluation d'impact, et les droits fonciers et d'acquisition; | | | x |
| Utiliser des principes localement appropriés de construction durable | | | x |
| Constructions et matériaux conformes aux normes environnementales | | | x |
| La propriété a été acquise d'une manière légale, en respectant le cas échéant avec les droits des communautés autochtones locales | x | | x |
| Assurer l'accès pour les personnes ayant des besoins spéciaux | x | | x |

| Critères | GSTC | Accord de Mohonk | EETLS |
|---|------|------------------|-------|
| A.8 Information et interprétation | | | x |
| Mise en œuvre d'un plan d'interprétation pour accompagner les activités (contenu pédagogique de l'« écovisite ») | x | x | x |
| Favorisation des petits groupes | | | |
| L'interprétation est livrée aux clients par un personnel formé et des guides professionnels | | | x |
| Interprétation compléter par d'autres moyens (panneaux de signalisation, moyens audiovisuels, etc..) | | | x |
| Assurer la sécurité et le bien-être des visiteurs | | x | |
| A.9 Augmenter la sensibilité des visiteurs à la destination d'accueil | | | x |
| Les renseignements fournis aux clients ou diffusés dans le cadre de l'effort de marketing devraient soulever la sensibilité des conditions naturelles, culturelles, sociales et politiques de la destination hôte | | | x |
| Favoriser le contact avec la population locale | | x | |
| Les activités lors du séjour sont basées principalement sur des expériences reliées à la nature | | x | |
| Les activités écotouristiques mènent à une meilleure compréhension et appréciation de l'environnement de la destination | | x | |
| B. Maximiser les avantages sociaux et économiques pour la communauté locale et minimiser les impacts négatifs. | x | | x |
| B.1. Développement des services sociaux | | | x |
| Soutenir les initiatives pour le développement social et l'infrastructure communautaire (éducation, santé) | x | | x |
| Avantage économique directe | | x | |

| Critères | GSTC | Accord de Mohonk | EETLS |
|---|------|------------------|-------|
| B.2. Les résidents locaux sont employés, y compris aux postes de direction. Une formation est offerte selon les besoins. | x | | x |
| Préoriser des sous-traitants et des fournisseurs locaux | | | x |
| B.3. Des biens et des services locaux ou issus du commerce équitable sont achetés, dans la mesure du possible, par l'entreprise. | x | x | x |
| B.4. L'entreprise offre les moyens pour le développement et la vente des produits des petits entrepreneurs locaux basés sur la nature, l'histoire et la culture locale (y compris la nourriture et les boissons, l'artisanat, les arts vivants, les produits agricoles...). | x | | x |
| | | | |
| B.5. Un code de conduite pour les activités conduites dans les communautés autochtones et locales a été élaboré, avec le consentement et en consultation avec les communautés. | x | | x |
| Développer des mécanismes pour s'assurer que les impacts économiques négatifs sur les communautés soit minimiser | x | | x |
| B.6. La société a mis en œuvre une politique de lutte contre l'exploitation commerciale, en particulier des enfants et des adolescents, y compris l'exploitation sexuelle. | x | x | x |
| B.7. La société est équitable dans le recrutement des femmes et des minorités locales, notamment dans des postes de direction, tout en limitant le travail des enfants. | x | | x |
| B.8. La protection juridique internationale ou nationale des salariés est respectée, et les employés sont payés un salaire minimum. | x | | x |
| Les employés logés dans les installations d'affaires sont assurés de vivre des bonnes conditions. | x | | x |
| Se conformer aux réglementations liées aux travailleurs (national, international) en prenant toujours les plus exigeants | x | | x |

| Critères | GSTC | Accord de Mohonk | EETLS |
|--|------|------------------|-------|
| B.9. Les activités de la société ne remettent pas en cause la fourniture des services de base comme l'eau, l'énergie ou l'assainissement pour les communautés voisines. | x | | x |
| Total | | | |
| | | | |
| C . Maximiser les avantages du patrimoine culturel et de minimiser les impacts négatifs. | x | | x |
| | | | |
| C . 1. La société suit des lignes directrices établies ou un code de bonne conduite pour les visites de sites culturellement ou historiquement sensibles, afin de minimiser l'impact des visiteurs et de maximiser le plaisir. | x | x | x |
| C . 2. Les objets historiques et archéologiques ne sont pas vendus, échangés ou affichés, sauf dans les conditions permises par la loi. | x | | x |
| C . 3. L'entreprise contribue à la protection des biens et sites historiques, archéologiques, culturels, spirituels locaux, et n'entrave pas leur accès pour les résidents locaux | x | | x |
| C . 4 L'entreprise utilise des éléments de l'art local, de l'architecture ou du patrimoine culturel dans ses opérations, la conception, la décoration, la nourriture ou les magasins, tout en respectant les droits de propriété intellectuelle des communautés locales. | x | x | x |
| Total | | | |
| D. Maximiser les avantages pour l'environnement et minimiser les impacts négatifs. | x | | x |
| D.1. La conservation des ressources | x | | x |
| Politique d'achat | x | x | x |

| Critères | GSTC | Accord de Mohonk | EETLS |
|--|------|------------------|-------|
| La politique d'achat favorise les produits respectueux de l'environnement | x | x | x |
| limité l'achat et l'utilisation des consommables et produits jetables | x | x | x |
| Conservation de l'énergie | | | x |
| Plan de gestion de l'énergie durable, indiquant sources d'approvisionnement | x | | x |
| Réduire la consommation d'énergie, tout en encourageant l'utilisation des énergies renouvelables | x | | x |
| Conservation de l'eau | | | x |
| Mises-en œuvre d'un plan de gestion de l'eau indiquant les sources d'approvisionnement de l'eau | x | | x |
| Évaluer et surveiller régulièrement la consommation d'eau. | x | | x |
| Utiliser des équipements économes en eau et met en œuvre | x | | x |
| Respect de la capacité de charge/de support du site | | x | |
| D. 2 la réduction de la pollution | x | | x |
| Gaz à effet de serre | | | x |
| Surveiller et mesurer les émissions de gaz à effet de serre | x | | x |
| Mettre en place des procédures sont mises en œuvre pour réduire les gaz à effet de serre | | | x |
| Traitement et réutilisation des eaux usées, lorsque c'est possible. | x | | x |
| Gestion des déchets solides | | | x |

| Critères | GSTC | Accord de Mohonk | EETLS |
|--|-------------|-------------------------|--------------|
| Mise en œuvre d'un plan de gestion des déchets solides | x | | x |
| Un système de recyclage est en place, utilisé par le personnel et les clients | x | | x |
| Produits chimiques et dangereux | | | x |
| Réduire l'utilisation de produits chimiques et de substances nocives. (pesticides, peintures, désinfectants) | x | | x |
| Surveiller la consommation de produits chimiques et assurer une meilleure manipulation | x | | x |
| Autres polluants | | | x |
| L'entreprise met en œuvre des pratiques pour réduire la pollution par le bruit, lumière, l des composés détruisant la couche d'ozone, et de l'air et de contaminants du sol. | x | | x |
| Réduire les impacts des transports et de la mobilité | | x | |
| D.3. La conservation de la biodiversité, des écosystèmes et des paysages | x | | x |
| Mise en œuvre une politique stricte en matière de protection des espèces sauvages. | x | | x |
| L'entreprise abstient de toute utilisation, de la faune et flore en péril ou protégée | x | | x |
| Respecter les règlements appropriés de la faune en captivité | x | | x |
| Préférence des espèces indigènes par rapport espèces exotiques invasives | | | x |
| Suivi de conservation de la biodiversité (aires naturelles protégées et les zones de haute valeur de biodiversité). | x | | x |

| Critères | GSTC | Accord de Mohonk | EETLS |
|--|-------------|-------------------------|--------------|
| Respect des codes de conduite pour l'interaction avec la faune | | | x |
| Restaurer ou réhabiliter des écosystèmes | | | x |
| Assurer un impact minimum sur la vie sauvage | | | x |